



Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

Veränderungen in der modernen Arbeitswelt und deren Auswirkungen auf die Beschäftigten

Verfasserin:

Sara Anahí Paredes Alcántara

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Naturwissenschaften (Mag. rer. nat.)

Wien, im Oktober 2010

Studienkennzahl: 298
Studienrichtung: Psychologie
Betreuer: Ao. Univ. Prof. Christian Korunka

Danksagung

Gleich zu Beginn möchte ich mich bei meinem Betreuer Ao. Univ. Prof. Christian Korunka dafür danken, dass er mir das Thema für meine Diplomarbeit angeboten hat und mir mit Rat und Tat zur Seite stand. Weiteren Dank möchte ich meiner Tutorin Heike Ulferts dafür aussprechen, dass sie in ihrer beratenden Funktion mit guten Ideen und Geduld aufwarten konnte.

Einen Teil der Arbeit habe ich mit meiner Kollegin Martina Poiger erarbeitet. Es war eine angenehme Erfahrung, mit ihr zusammen arbeiten zu können und die Möglichkeit zum Austausch von Gedanken, Sorgen und Erfahrungen zu haben.

Bei Maria Celeste Gómez, Nepomuk Hurch, Michaela Salber und Ioana Ionescu möchte ich mich dafür bedanken, dass sie sich die Zeit genommen haben, meine Diplomarbeit zu lesen und mir Feedback zu geben.

Mein besonderer Dank ergeht an meine Eltern Ildefonso Paredes und Gladys Alcántara, die mir innerhalb und außerhalb der Familie meine Ausbildung ermöglicht haben. Zeit meines Lebens konnte ich mir ihrer Unterstützung, Motivation, Belehrungen, Ratschläge und vielen weiteren Dingen sicher sein! Es ist unmöglich, meinen Dank ihnen gegenüber in Worte zu fassen. Danke an meine Geschwister Bere, Cesar, Juanca, meine erweiterte Familie, Elisa, Carito, Lincoln und meine zwei "Gordos"... ohne euch wäre ich niemand.

Ioana Ionescu danke ich dafür, dass sie mir während meines Studiums gleichzeitig Kollegin und Freundin war. Ohne sie wäre die Zeit an der Universität schwierig und weniger unterhaltsam gewesen.

Danke an meine Gastfamilie, die Familien Hurch und Rath, an meine Freunde und Kollegen in Österreich, Honduras und auf der ganzen Welt für all das, was ihr für mich getan habt und dafür, dass ich Teil eures Lebens sein darf.

Weiterer Dank gebührt meiner Familie bei Grenzenlos und REC dafür, dass ihr an mich geglaubt habt und mir ermöglicht habt, das an der Universität Erlernte in die Praxis umzusetzen.

Und schlussendlich danke ich Nepomuk Hurch von ganzem Herzen, denn ohne ihn hätte ich es nicht geschafft, in Österreich zu studieren, meine Diplomarbeit zu beenden und die Person zu sein, die ich heute bin. Danke für deinen guten Rat, deine Geduld, Unterstützung, Weisheit, Zurechtweisungen, etc. Du bist die Säule, die mich stützt und das größte Geschenk, das mir das Leben gegeben hat.

Agradecimientos

Primero que todo quisiera agradecerle a mi tutor el señor Ao. Univ. Prof. Christian Korunka por haberme ofrecido el tema de mi tesis, por su apoyo y sus consejos. También quisiera agradecerle a mi tutora Heike Ulferts por sus ideas, paciencia y por ser una guía.

Parte del trabajo de la tesis fue hecho junto con mi colega Martina Poiger. Fue una experiencia muy bonita poder trabajar con ella y tener la oportunidad de intercambiar ideas, preocupaciones y experiencias.

A Maria Celeste Gómez, Nepomuk Hurch, Ioana Ionescu y Michaela Salber quiero agradecerles por tomarse el tiempo de leer mi tesis y darme su feedback.

Un especial agradecimiento es para a mis padres Ildefonso Paredes y Gladys Alcántara por darme una educación familiar e institucional. Toda mi vida me han apoyado, motivado, enseñado, aconsejado y mucho mas! No existen palabras para expresar el agradecimiento que les tengo. A mis hermanos Bere, Cesar, Juanca, a mi familia extendida, Elisa, Carito, Lincoln y mis dos gordos... sin ustedes no seria nadie.

A Ioana Ionescu quiero agradecerle que fue mi compañera y mi amiga durante mi carrera. Sin ella el tiempo en la universidad hubiera sido difícil y menos divertido.

A mi familia hospedera, a la familia Hurch y Rath, a mis amigos y compañeros en Austria, Honduras y todo el mundo, gracias por todo lo que ustedes han hecho por mí y por permitir que yo sea parte de su vidas.

A mi familia de Grenzenlos y REC, gracias por creer en mí y por permitir que ponga en practica todo lo que aprendí en la universidad.

Y para terminar quiero agradecerle de todo corazón a Nepomuk Hurch por que sin el no hubiera podido estudiar en Austria, terminar mi tesis y ser la persona que soy hoy. Gracias por tus consejos, paciencia, apoyo, sabiduría, regaños, etc. Eres el pilar que me sostiene y el mas grande obsequio que la vida me ha dado.

Abstract

In der vorliegenden Studie wird die Bedeutung von Beschleunigung in der modernen Arbeitswelt untersucht. Die Theorie der „Sozialen Beschleunigung“ besteht aus drei Dimensionen: Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos. Untersucht wurde, inwieweit die Arbeitsanforderungen unter FlugbegleiterInnen als beschleunigt wahrgenommen werden. Weiters wurden die Bewertung (challenge/hindrance) und die möglichen Auswirkungen (Burnout und Engagement) von Beschleunigung analysiert. Hypothesen wurden gebildet und an einer Stichprobe von 270 FlugbegleiterInnen getestet. Die Ergebnisse zeigen, dass die Beschleunigung der Arbeitsanforderungen in allen drei Dimensionen von Beschleunigung wahrgenommen wurde. Es zeigte sich außerdem, dass positive Zusammenhänge zwischen den drei Dimensionen von Beschleunigung und hindrance liegen. Schließlich zeigte sich mittels SEM Analyse ein positiver Zusammenhang zwischen der Bewertung von Beschleunigung als challenge und Engagement.

This study approaches the importance of social acceleration in modern work life. The theory of social acceleration proposed by Rosa (2005) consists of three Dimensions: technological acceleration, acceleration of social change and the acceleration of the pace of life. The perception of acceleration by flight attendants was explored based on different work demands. Furthermore the accelerated work demands were then evaluated (challenge/hindrance) and the impact of Acceleration (burnout and engagement) was analyzed. Hypothesis were specified and tested on a sample of 270 flight attendants. The results show, that an acceleration of work demands was perceived in all three dimension of acceleration. The three dimensions of acceleration were positively related to hindrance. Lastly, the SEM Analysis shows that only challenge and engagement were positively related.

Este estudio investigativo se basa en el tema de la aceleración del mundo moderno laboral. La teoría de la aceleración social de Rosa (2005) consiste de tres dimensiones: la aceleración tecnológica, la aceleración del cambio social y la aceleración del ritmo de

vida. Se exploró la percepción de un grupo de azafatas, con respecto a la aceleración del tiempo en diferentes condiciones laborales. Luego estas condiciones laborales fueron evaluadas por las azafatas ya sea como un reto (challenge) o como una carga (hindrance). Los posibles efectos que tiene la aceleración social y sus dimensiones fueron también analizados (Burnout y Engagement). Las hipótesis fueron especificadas y comprobadas en base a una muestra de 270 azafatas. Los resultados muestran, que una aceleración de las condiciones laborales fue percibida en las tres dimensiones. Estas tres dimensiones se encuentran positivamente relacionadas con la variable hindrance. Para finalizar se realizó un análisis SEM donde se encontró, que sólo entre las variables challenge y engagement existe una relación positiva.

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	8
1. Theorie der sozialen Beschleunigung	11
1.1 Drei Dimensionen sozialer Beschleunigung	13
1.1.1 Technische Beschleunigung	13
1.1.2 Die Beschleunigung des sozialen Wandels	15
1.1.2.1 Beschleunigung in zwei Subsystemen der Gesellschaft	16
1.1.2.2 Auswirkungen der Beschleunigung des sozialen Wandels	18
1.1.3 Die Beschleunigung des Lebenstempos	20
1.1.3.1 Vier Strategien der Zeitverdichtung	22
1.1.3.2 Auswirkungen der Beschleunigung des Lebenstempos	23
1.2 Der Akzelerationszirkel der Beschleunigungsdimensionen	25
2. Stress in der Arbeit	27
2.1 Definition von Belastung und Stress	28
2.2 Challenge/Hindrance Stressoren	28
3. Konsequenzen von Stressoren	32
3.1 Burnout	32
3.2 Engagement	34
3.3 Beziehung zwischen Burnout und Engagement	34
3.4 Job Demands- Resources Model of Burnout	36
3.5 Burnout und Engagement bei FlugbegleiterInnen	37
4. Wahrnehmung von Beschleunigung in der Arbeitswelt	38
5. Fragestellungen und Hypothesen	40
6. Methode	44
6.1 Erhebungsinstrument	44
6.1.1 Wahrnehmung von Beschleunigung	44
6.1.2 Bewertung der Arbeitsanforderungen	45
6.1.3 Engagement	45
6.1.4 Burnout	46
6.1.5 Demographische Daten und andere Merkmale	46
6.2 Untersuchungsdurchführung	46
6.3 Stichprobe	47
6.4 Ergebnisse	48
6.4.1 Darstellung und Analyse der deskriptiven Statistik	49
6.4.2 Analyse der Fragestellungen	51
6.4.3 Darstellung der statistischen Hypothesenprüfung	54
7. Diskussion	58
8. Literaturverzeichnis	63
9. Anhang	68

Einleitung

Aussprüche wie „Ich habe leider keine Zeit!“, „Die Zeit fliegt!“, „Ich habe das Gefühl, ich komme zu gar nichts mehr!“ scheinen für die gegenwärtige Zeit charakteristisch zu sein. Warum aber drängt sich der Eindruck auf, dass Menschen weniger Zeit haben als früher bzw. warum scheint die Zeit so ein wichtiges Thema geworden zu sein? Um diese Fragen beantworten zu können, ist ein kurzer Blick in die Vergangenheit unabdingbar.

Mit der Erfindung der mechanischen Uhr, ihrer massenhaften Produktion und Verbreitung, ist die Zeit für das Individuum nicht nur permanent messbar geworden, sondern es wurde auch möglich, Zeitpläne zu erstellen um die gesamte Gesellschaft zu koordinieren. Die Uhr ist nicht nur ein Mittel um zu wissen wie spät es ist, sondern sie dient den Menschen dazu, ihren Alltag organisieren zu können (Levine, 1999). Heute leben wir nach der Uhr (Produktion, Arbeit, Freizeit, usw.) und alle menschlichen Tätigkeiten werden durch die Zeit geregelt. Der Nordamerikaner Benjamin Franklin (1748) sagte „Remember that Time is Money“, was bedeutet, dass Zeit nicht nur Zeit an sich ist, sondern einen Wert hat. Zeit ist ein bedeutendes Gut der modernisierten Welt und die Veränderungen der Zeitstrukturen beeinflussen wie die Menschen ihr Leben gestalten.

Die Wahrnehmung von Zeit ist subjektiv, sie kann von Person zu Person unterschiedlich empfunden werden. Bereits bei William Shakespeares („*Wie es Euch gefällt*“) findet sich der Hinweis „die Zeit vergeht bei verschiedenen Menschen verschieden schnell.“ (zit. nach Levine, S.50). Trotz der Unterschiede in der Wahrnehmung von Zeit entsteht die Annahme, dass es eine Beschleunigung von Zeitstrukturen gibt. Gleick (1999) beschreibt in seinem Buch „*Faster: The Acceleration of Just About Everything*“ wie sich alles im Leben beschleunigt hat, vom Essen, Bewegen, Sprechen, bis hin zu Politik, Medien, Arbeit, Liebe, usw. Der Soziologe Hartmut Rosa (2005) untersucht die Veränderungen der Zeitstrukturen, sowie der Wahrnehmung von Beschleunigung. Er stellt in seiner Theorie der „Sozialen Beschleunigung“ die Phänomenologie der Beschleunigung von Zeit, deren Erscheinungsformen, Ursachen sowie Konsequenzen dar.

Nicht nur die Wahrnehmung von Beschleunigung ist von Bedeutung, sondern auch die möglichen Auswirkungen von Beschleunigung auf die Menschen. Schon 1877 schrieb Greg in „*Life at High Pressure*“ über die Auswirkungen von Beschleunigung:

„Ohne Zweifel ist das hervorstechendste Merkmal des Lebens in diesem zweiten Teil des 19. Jahrhunderts die SCHNELLIGKEIT – die Eile, die es erfüllt, die Geschwindigkeit, mit der wir uns bewegen, der hohe Druck, unter dem wir arbeiten –, und es gilt erstens die Frage zu bedenken, ob diese hohe Geschwindigkeit an sich etwas Gutes ist, und zweitens die Frage, ob sie den Preis wert ist, den wir für sie bezahlen – einen Preis, den wir nur schätzen und nur schwer zuverlässig feststellen können.“ (S. 263, zit. nach Levine, 1999, S.206).

In den USA wird bereits der Begriff der „Eilkrankheit“ von Ulmer und Schwartzburd (1996) als die Krankheit des Zeitdrucks beschrieben. Sie beeinflusst die Persönlichkeit sowie den Lebensstil des Individuums. Dieses Konzept der Eilkrankheit weist darauf hin, wie wichtig und dringlich Untersuchungen von Beschleunigung und deren Auswirkungen sind. Eine mögliche Konsequenz könnte sich in Form von Stress in der Arbeitswelt ausdrücken. Cartwright und Boyes (2000) schätzen, dass in Großbritannien 60% der Abwesenheit in der Arbeit durch Stress verursacht wird und Atkinson (2000) schätzt, dass in den Vereinigten Staaten die Auswirkungen von Stress 200 bis 300 Billionen Dollar pro Jahr kosten.

Heuwinkel (2004) nimmt in seinem Artikel „*Zeitprobleme in der Beschleunigungsgesellschaft*“ an, dass es positive und negative gesellschaftliche Folgen von Beschleunigung gibt. Unter den positiven Folgen befinden sich der materielle Wohlstand, neue Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten, sowie die Erweiterung von individuellen und gesellschaftlichen Optionen. Als negative Folgen werden Zeitdruck und Zeitstress, physische und psychische Krankheiten, sowie individuelle und gesellschaftliche Unsicherheiten über die Zukunft angesehen.

In der vorliegenden Diplomarbeit soll, anhand von Hartmut Rosas Theorie der „Sozialen Beschleunigung“, die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung untersucht werden. Weiters soll erhoben werden, ob die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung als positiv („challenge“) oder negativ („hindrance“) empfunden wird.

Schließlich werden mögliche Auswirkungen („Burnout“, „Engagement“) von Beschleunigung auf die Beschäftigten untersucht.

Das erste Kapitel des theoretischen Teils behandelt die Theorie der „Sozialen Beschleunigung“ von Hartmut Rosa. Im Überblick werden die drei Dimensionen der sozialen Beschleunigung dargestellt, deren Beziehung zueinander und deren mögliche Auswirkungen. Im zweiten Kapitel wird auf die Thematik von Stress näher eingegangen, sowie auf die Forschung zu challenge und hindrance Stressoren. Kapitel 3 beschäftigt sich mit den Auswirkungen von Beschleunigung, die sich als Burnout oder Engagement äußern können. Schließlich werden in Kapitel 4 bisherige wissenschaftliche Ansätze zur Wahrnehmung von Beschleunigung dargestellt. Der empirische Teil widmet sich dem Untersuchungsmaterial, der Durchführung, sowie der Stichprobe der aktuellen empirischen Studie. Abschließend werden die Ergebnisse der empirischen Untersuchung erörtert und diskutiert werden.

1. Theorie der sozialen Beschleunigung

An bestimmten Zeitpunkten der Geschichte kann man besonders gut erkennen, wann Beschleunigungsschübe aufgetreten sind. Rosa (2005) beschreibt, dass seit ca. 1750 mehrere Berichte über eine massive Wahrnehmung von Beschleunigung der Zeit erscheinen. Besonders mit der Verbreitung der Eisenbahn hat sich das Gefühl einer Beschleunigung von Zeit verstärkt, in Zeiten der industriellen Revolution ist Beschleunigung zu einer gewöhnlichen Veränderung des Alltags geworden.

In seinem Buch *„Beschleunigung: Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne“* beschreibt Rosa (2005), dass in der Forschungsliteratur Einigkeit über zwei wichtige Beschleunigungswellen herrscht. Die erste davon ist die Beschleunigungswelle in Folge der industriellen Revolution. Die neuen technischen Erfindungen, vor und nach dem 19. Jahrhundert, ermöglichten eine Geschwindigkeitsrevolution in fast allen Bereichen des Lebens. Der nächste Beschleunigungsschub wird im Übergang vom 20. zum 21. Jahrhundert konstatiert. Neue Volkskrankheiten, wie z.B. die „Eilkrankheit“ oder die „Yuppie-Grippe“, werden als Folgen von Beschleunigung beschrieben. Das *Aufmerksamkeitsdefizitsyndrom* bei Kindern und Jugendlichen, sowie klinische *Depressionen* werden als Reaktionen auf Beschleunigung in einer globalisierten Gesellschaft angesehen.

Es sind vor allem diese zwei Beschleunigungswellen, welchen in der Studie der Veränderungen von Zeitstrukturen und Beschleunigung besondere Wichtigkeit zugeschrieben werden. Die Theorie der „Sozialen Beschleunigung“ von Hartmut Rosa bezieht sich auf die Dimensionen der sozialen Beschleunigung, deren gegenseitige Wirkungen, Ursachen und Konsequenzen in modernen Gesellschaften.

Als Grundlage seiner Akzelerationstheorie dienen Rosa (2005) zeitbezogene Selbstbeobachtungen der Moderne. Er vermutet, dass die Beschleunigung ein zentrales Merkmal der Veränderung von Zeitstrukturen und somit auch der modernen Zeit ist. Die Ausgangshypothese von Rosa lautet: *„Die Erfahrung von Modernisierung ist eine Erfahrung der Beschleunigung [...]“* (Rosa, 2005, S. 51).

Rosa (2005) versucht die verschiedenen Aspekte der sozialen Beschleunigung, die in der Literatur vermischt sind, analytisch in drei Kategorien zu trennen.

Die erste Kategorie bezieht sich auf die Beschleunigung im Bereich der Technik. Mehrere Phänomene lassen sich als Formen einer intentionalen und zielgerichteten (technischen) Beschleunigung einzelner Vorgänge beschreiben.

Die zweite Kategorie beschreibt einen gesellschaftlichen Wandel durch Beschleunigung. „Gesteigerte soziale *Veränderungsraten*, also etwa die Beschleunigung von Berufs-, Parteienpräferenz-, Intimpartner- oder Vereinwechseln oder des Wandels von Beschäftigungs- und Familienstrukturen, Kunststilen, etc. pro Zeiteinheit, d.h. die Beschleunigung von nicht inhärent zielgerichteten sozialen Veränderungen“ (Rosa, 2005, S. 113).

Die dritte und letzte Kategorie beschreibt eine Verkürzung und Verdichtung von Handlungsepisoden (z.B. „Fast Food“, „Speed-Dating“, „Power-Nap“ oder „Multitasking“) um Zeit zu sparen. Verkürzung und Verdichtung sind Reaktionen auf die Verknappung von Zeitressourcen. Das Tempo des Lebens erhöht sich durch die Steigerung von Handlungs- und/oder Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit.

Rosa (2005) definiert Beschleunigung anhand dieser drei Kategorien als: „[...] *Mengenzunahme pro Zeiteinheit* (bzw., logisch gleichbedeutend, als Reduktion des Zeitquantums pro feststehendem Mengenquantum)“ (S. 115).

Nach Rosa (2005) können relevante Mengen für die erste Kategorie z.B. die Anzahl der kommunizierten Informationseinheiten, das Ausmaß der Produktion von Gütern, oder der zurückgelegte Weg sein. Mengen für die zweite Kategorie sind z.B. Arbeits- bzw. Berufswechsel in einer bestimmten Zeitperiode. Die Anzahl der Handlungsepisoden pro Zeiteinheit sind ein Beispiel von Mengen für die dritte Kategorie.

Abbildung 1 illustriert die Zunahme der Menge pro Zeiteinheit zwischen Zeitpunkt 1 (t1) und Zeitpunkt 2 (t2). T1 und t2 könnten eine bestimmte reale Zeit repräsentieren, also z.B. 1960 und 1990, eine Episode in der die Geschwindigkeit von Computerprozessen stark angestiegen ist.

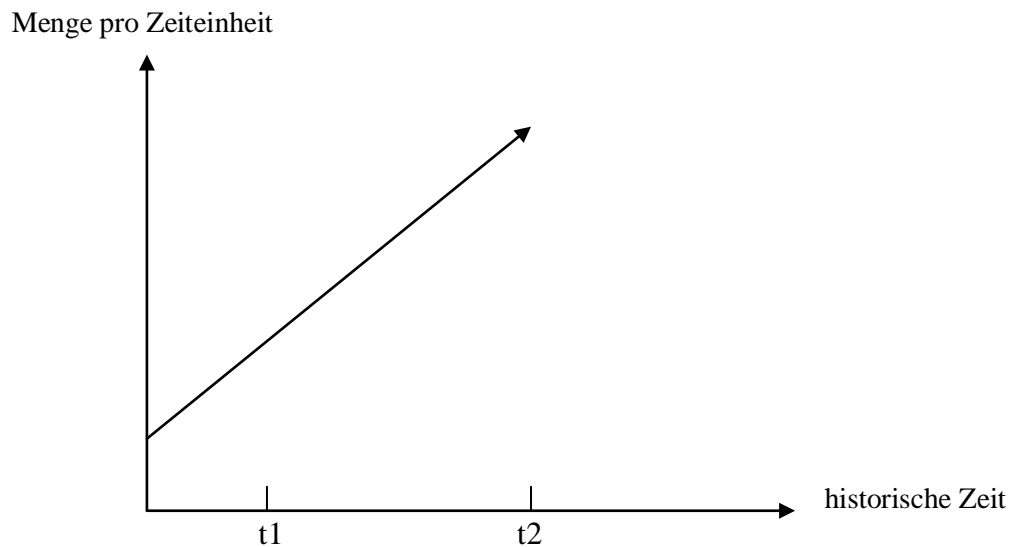


Abb. 1: Beschleunigung als die Zunahme von *Mengen* pro Zeiteinheit (nach Rosa, 2005, S.115)

1.1 Drei Dimensionen sozialer Beschleunigung

Rosa (2005) unterteilt die soziale Beschleunigung in drei getrennte, aber auch teilweise verknüpfte Dimensionen. Es soll nun auf die Eigenschaften der einzelnen Dimensionen und deren Auswirkungen genauer eingegangen werden.

1.1.1 Technische Beschleunigung

Technische Beschleunigung ist nach Rosa (2005) „[...] die *intentionale, technische und vor allem technologische (d.h. maschinelle) Beschleunigung zielgerichteter Vorgänge*“ (S. 124). Die Technische Beschleunigung lässt sich (etwa mit Durchschnittsgeschwindigkeiten) relativ einfach messen. Geißler berichtet 1999 über die Steigerung der Durchschnittsgeschwindigkeit im 20. Jahrhundert, dass die Kommunikationsgeschwindigkeit um den Faktor 10^7 , die Reisegeschwindigkeit um den Faktor 10^2 und die Geschwindigkeit der Datenverarbeitung um den Faktor 10^6 gestiegen ist.

Die wichtigsten Bereiche der Technischen Beschleunigung sind nach Rosa (2001) die Beschleunigung des Transports, der Kommunikation und Produktion (von Gütern und Dienstleistungen). Der erste Bereich der Technischen Beschleunigung ist die Beschleunigung des Transports bzw. die Transportrevolution, welche zu einer globalen Mobilitätssteigerung der Menschen führte. Im 18. Jahrhundert benötigte man von Europa nach Amerika mehrere Wochen, heute braucht man nur ein paar Stunden, um

die gleiche Strecke zurückzulegen. Durch die Technische Beschleunigung hat sich die Art, in der wir Zeit und Raum wahrnehmen, stark verändert. Heutzutage denkt man weniger in Distanzen (Kilometer) als in Zeit (Stunden) und es tritt ein sogenannter Prozess der „Zeit- Raum- Kompression“ auf. Rosa (2005) erklärt: „infolgedessen scheint die Welt seit der industriellen Revolution auf ca. *ein Sechzigstel* ihrer ursprünglichen Größe geschrumpft zu sein“ (S.126). Diese Weltschrumpfung wird durch die Transporttechnologie (Automobil, Flugzeug und Raumschiff) weiter und weiter vorangetrieben werden.

Der zweite Bereich der Technischen Beschleunigung bezieht sich auf die Beschleunigung der Kommunikation und der Informationsübermittlung. Man kann heutzutage mittels e-Mail und SMS innerhalb von Sekunden Informationen senden, via „Skype“ mit Menschen aus weit entfernten Orten in Kontakt treten und via „Facebook“ oder „Twitter“ persönliche,- sowie Weltnachrichten live vermitteln. Die Beschleunigung der Kommunikation hat aber auch einen starken Einfluss auf das Bewusstsein von Raum und Zeit. Der Raum wird durch Beschleunigung immer weniger wahrnehmbar. Nach Rosa (2005) verliert der Raum seine Orientierungsfunktion vor allem dort, wo materiale Transportprozesse durch elektronische Informationsübermittlung ersetzt werden. Im „World Wide Web“ ist die Zeit zwar noch registrierbar, nicht aber der Ort wo die Daten gespeichert und abgerufen werden. Freyermuth (2000) meint, dass mehrere soziale Prozesse, welche im materiellen Raum durchgeführt wurden, nunmehr in einer elektronischen Welt stattfinden, z.B. Shopping, Registrierung von Firmen oder Finanzverkehr. Nicht nur die Geschwindigkeit der Informationsübermittlung ist gestiegen, sondern auch die Menge von Informationen, die in einer Zeiteinheit gesendet oder erhalten werden.

Der dritte und letzte Bereich der Technischen Beschleunigung bezieht sich auf die Beschleunigung der Produktion von Gütern und Dienstleistungen. Die Beschleunigung zeigt sich vor allem in der Geschwindigkeit der Güterherstellung, sowie überhaupt im gestiegenen Ausmaß der Güterproduktion. Durch die Beschleunigung der Produktion hat sich nach Rosa (2005) eine Wegwerfkultur entwickelt, in der Menschen weniger Bezug zu Gegenständen und materiellen Dingen entwickeln.

Rosa (2005) schließt daraus:

Auf eine vereinfachte und schematisierende Formel gebracht, lässt sich vielmehr konstatieren, dass ebenso wie unsere *Beziehung zum Raum* vor allem durch die Beschleunigung des Transports verändert wurde, unsere *Beziehungen zu den Menschen* in hohem Maße durch die Beschleunigung der Kommunikation und unsere *Beziehung zu den Dingen* durch die Beschleunigung der (Re-) Produktion revolutioniert wurden. Alle drei Beschleunigungen haben sodann dazu beigetragen, unsere *Beziehung zur Zeit* selbst zu verändern [...]. (S. 170) (siehe Abbildung 2).

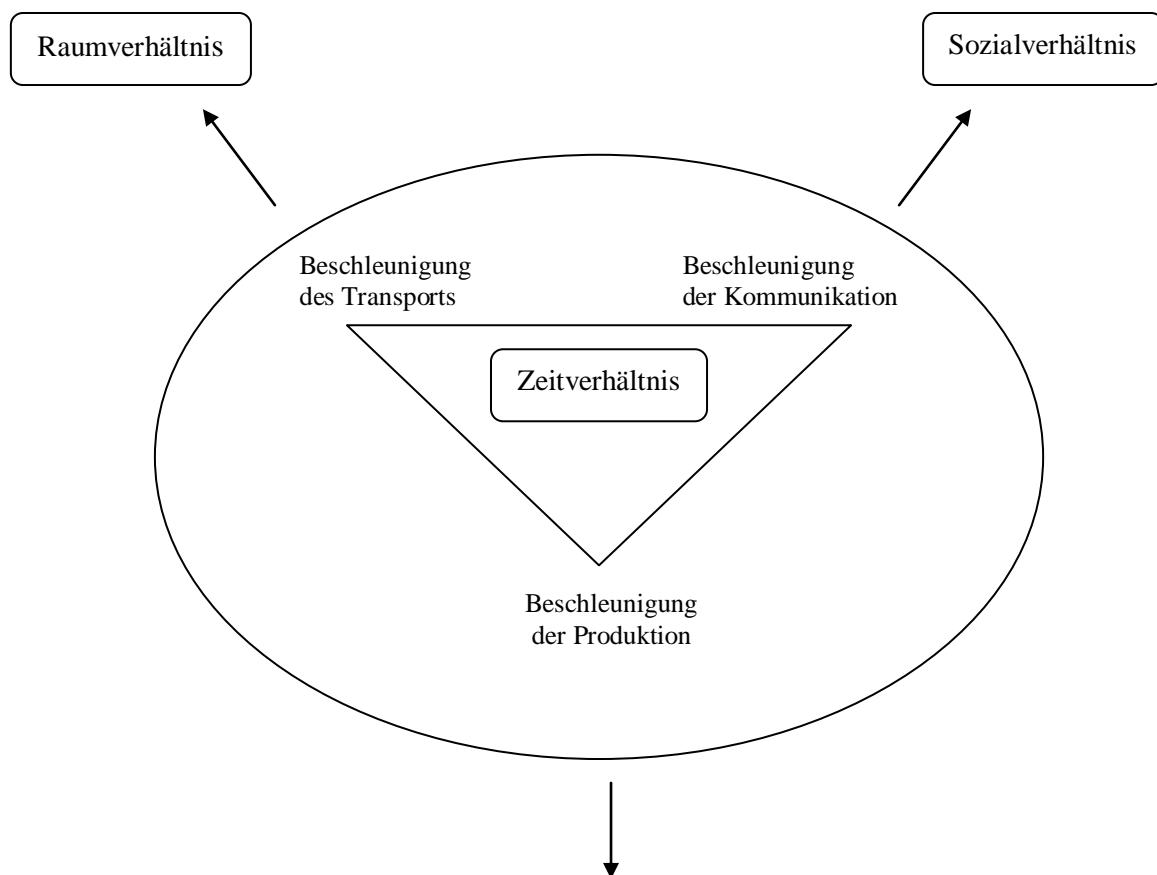


Abb. 2: Drei Dimensionen der Technischen Beschleunigung und die Beziehung zum Raum, zu den Menschen, Dingen und zu der Zeit (nach Rosa, 2005, S.171)

1.1.2 Die Beschleunigung des sozialen Wandels

Im Gegensatz zur Technischen Beschleunigung (die Beschleunigung in der Gesellschaft) kann die Beschleunigung des sozialen Wandels als die Beschleunigung der Gesellschaft selbst klassifiziert werden (Rosa, 2003).

Rosa versucht, mittels eines Konzepts von Gegenwart und Gegenwartsschrumpfung, eine Definition des sozialen Wandels zu entwickeln. Lübke (1998) definiert Gegenwart als einen Zeitraum der Dauer bzw. Stabilität. Vergangenheit ist alles was nicht mehr gilt und Zukunft bezeichnet alles was noch nicht gilt. Die moderne Gesellschaft besteht aus einer kontinuierlichen „Gegenwartsschrumpfung“. Die Gegenwartsschrumpfung „[...] ist der Vorgang der Verkürzung der Extension der Zeiträume, für die wir mit einiger Konstanz unserer Lebensverhältnisse rechnen können.“ (Lübke, 1998, S. 263). Nach Rosa (2005) ist die Folge der Gegenwartsschrumpfung die Erfahrung von einer wachsenden soziokulturellen „Innovationsverdichtung“.

Rosa (2005) meint, dass in der Gegenwart nur Erfahrungen stabil bleiben können, die eine handlungsorientierende Kraft besitzen. Diese Kraft wird durch ein unverändertes Maß an Erwartungssicherheit am Leben erhalten. Daraus leitet er ab, dass die Gegenwart im Sinne einer Gegenwartsschrumpfung zwischen Vergangenheit und Zukunft immer kleiner und begrenzter wird. Die Gültigkeitsdauer von Erfahrungswerten und Erwartungssicherheiten wird immer kürzer. Soziale Strukturen und Institutionen werden instabiler, weil sich bekannte Handlungsmuster mit einer Beschleunigung von Zeit rapide verändern.

Rosa (2005) definiert die Beschleunigung des sozialen Wandels „[...] als Steigerung der Verfallraten von handlungsorientierenden Erfahrungen und Erwartungen und als Verkürzung der für die jeweiligen Funktions-, Wert- und Handlungssphären als Gegenwart zu bestimmenden Zeiträume.“(S.133).

1.1.2.1 Beschleunigung in zwei Subsystemen der Gesellschaft

Die empirische Überprüfung der Beschleunigung des sozialen Wandels bereitet WissenschaftlerInnen große Schwierigkeiten, bis jetzt wurden noch keine konkreten Indikatoren festgelegt. Trotz aller Uneinigkeiten stimmen die Sozialwissenschaften generell darin überein, dass die Beschleunigung des sozialen Wandels in zwei gesellschaftlichen Subsystemen besonders stark fortgeschritten ist; in der Institution Familie und im Beschäftigungssystem.

Der Wandel in diesen zwei gesellschaftlichen Subsystemen vollzog sich von einer intergenerationalen- (Frühmoderne), über eine Phase der generationalen- (Klassische Moderne), bis hin zu einer intragenerationalen (Spätmoderne) Geschwindigkeitssteigerung.

Um Auswirkungen dieser Geschwindigkeitsveränderungen auf den Menschen messbar zu machen, versucht Rosa (2005) für diese beiden gesellschaftlichen Subsysteme empirische Indikatoren herauszustellen.

(1) Die Beschleunigung des sozialen Wandels in der Familie. Rosa (2003) beschreibt, dass sich in der Frühmoderne in agrarischen Gesellschaften Familien über eine lange Kette von Generationen stabil aufrechterhalten konnten. Ihre Grundstrukturen sind über Generationenwechsel intakt geblieben. In der Klassischen Moderne ist die Kernfamilie um ein Ehepaar zentriert und zerfällt mit dessen Tod, somit bleibt die Struktur lediglich über eine Generation erhalten. In der Spätmoderne wird der Zyklus der Familie (etwa durch häufige Scheidungen und mehrere Ehen) noch kürzer.

(2) Die Beschleunigung des sozialen Wandels in der Arbeitswelt. In vergleichbarer Weise gilt diese Veränderung auch für die Arbeitswelt. In der Frühmoderne wurden Berufe von den Vätern an die Söhne weitergegeben, es gab eine übergenerationale Stabilität. Die Beschäftigungsstrukturen änderten sich in der Klassischen Moderne, Söhne und Töchter wählten ihren eigenen Beruf. Vor allem lebenslange Berufe wurden bevorzugt, wodurch eine gewisse Stabilität innerhalb einer Generation entstand. In der Spätmoderne kommt es zu häufigen Berufswechsel innerhalb der gleichen Generation (Rosa, 2003).

Diese Annahmen wurden durch eine Analyse des Strukturwandels am Arbeitsmarkt in Deutschland zwischen 1975 bis 1997, von der Forschergruppe Christoph Köhler und Olaf Struck (Grotheer & Struck, 2003, zit. nach Rosa, 2005), bekräftigt. Die Ergebnisse zeigen eine klare Verkürzung der durchschnittlichen Beschäftigungsdauer, sowie eine Zunahme zwischenbetrieblicher Stellenwechsel. Die Mobilität der ArbeitnehmerInnen ist gestiegen, die Anzahl von kurzen sowie mittelfristigen Beschäftigungsverträgen hat zugenommen. Zusätzlich sind eine allgemein wachsende Instabilität von Beschäftigungsverhältnissen erkennbar, sowie ein höheres Entlassungsrisiko. Rosa (2005) meint, dass sich nicht nur die Beschäftigungsverhältnisse verändert haben,

sondern dass auch die Anzahl verschiedener Arten von Beschäftigungsformen stark zugenommen hat (Teilzeitarbeit, Kurzarbeit, Leiharbeit, etc.).

Ein Indikator für die Beschleunigung des sozialen Wandels ist der ständige Prozess des Umlernens, bzw. die Zeitverkürzung von Wissensbeständen. Rosa (2005) spricht von einer Abnahme der Halbwertszeit des Wissens und betont, dass das Veralten von Wissensbeständen einen Einfluss auf die Struktur einer Gesellschaft haben kann. In Folge sind Individuen, Organisationen sowie Institutionen dazu gezwungen, ihre Erwartungen ständig zu revidieren und ihre Erfahrungen neu zu interpretieren. Neue Prozesse müssen in Gang gesetzt werden, wiederholte Koordinierung und Strukturierung findet statt und neue Prioritäten müssen festgelegt werden.

Die Beschleunigung des sozialen Wandels in der Arbeitswelt führt zu häufigeren (von der Gesellschaft auch erwünschten) Berufswechseln. Beschäftigte besuchen mehr und mehr Schulungen, um über den neuesten Stand der Dinge informiert zu werden.

Sennett (1998) meint: „Heute muß ein junger Amerikaner mit mindestens zweijährigem Studium damit rechnen, in vierzig Arbeitsjahren wenigstens elfmal die Stelle zu wechseln und dabei seine Kenntnisbasis wenigstens dreimal auszutauschen.“ (S.25).

Einen weiteren Indikator bildet die Erwartung der Flexibilität am Arbeitsmarkt, wie in fast allen anderen Bereichen des Lebens. In der Arbeit wird häufig erwartet, dass man ständig erreichbar ist (via e-Mail oder Telefon), dass die Arbeitszeiten flexibel sind und, dass man jederzeit zur Verfügung steht (Rosa, 2005)

1.1.2.2 Auswirkungen der Beschleunigung des sozialen Wandels

Rosa (2001) versucht mit seinem Begriff der „slippery slope“ zu verdeutlichen, welche Auswirkungen die Beschleunigung des sozialen Wandels auf die Wahrnehmung der Menschen hat. Das Phänomen der *slippery slope* wird als ein Gefühl bezeichnet, auf einem „rutschigen Abhang“ oder auf „Rolltreppen nach unten“ zu stehen.

Levine (1999) beschreibt das Phänomen des *slippery slope* anhand eines expliziten Beispiels, indem er seinen Kollegen, den US Bürger Fred Turk, der eine lange Zeit in Südamerika lebte, zitiert:

„Ich weiß nicht, ob ich jemals wieder in den Vereinigten Staaten leben könnte’, erklärte er mir. ‚Bei jedem Besuch bin ich überrascht, wie fremd ich mich fühle. Es ist, als ob die Leute jedesmal die Moden von gestern völlig fallengelassen und ausgetauscht hätten – nicht nur in der Kleidung, sondern auch in der Musik und Kunst und allem anderen. Sogar die Sprache scheint sich zu verändern. Ich weiß nie, wie ich mich anziehen soll, worüber ich sprechen soll oder welche Worte gerade völlig blöd klingen. Manchmal kann ich, besonders bei jungen Leuten, dem Gespräch gar nicht mehr folgen.’“ (S. 80).

Man versucht sich also ständig an das Neue anzupassen, die Möglichkeit des Stillstehens ist ausgeschlossen. Durch den ständigen Wandel kann man schwer über Entscheidungen in Ruhe nachdenken, sie müssen rasch getroffen werden. Die Konsequenzen des „Nicht-Handelns“ oder „Nicht- Entscheidens“ (bzw. Stillstehens) sind nach Rosa (2005) die Verluste von Anschlussvoraussetzungen und Anschlussoptionen für die Zukunft. Eine ungewisse Zukunft (Arbeit, Lebenspartner, Wohnort, usw.) kann Unsicherheiten und negative Gefühle verursachen.

Rosa (2005) betont, dass besonders für ältere Menschen eine Beschleunigung des sozialen Wandels zum Nachteil wird. Jüngere Menschen können im Vergleich zu Älteren, Fähigkeiten schneller lernen und Fertigkeiten schneller erwerben. Vor allem das Multitasking und die Welt der Technologie (Internet, elektronische Geräte, usw.) können älteren Menschen Schwierigkeiten bereiten. *Multitasking* oder „Polychronizität“ bedeutet die Befähigung, mehrere Aktivitäten simultan zu verarbeiten“ (Francis-Smythe & Robertson, 1999). Zeitdruck kann entstehen, wenn andauernd neue Mengen von Informationen verarbeitet werden müssen.

Rosa (2005) spricht über einen „Generationenbruch“, in dem der Wissensbestand der Älteren ihre Bedeutung verliert. Die Menschen, die nicht mehr mitkommen, laufen Gefahr, ihren Arbeitsplatz und Status zu verlieren. Sennet (1998) beschreibt, dass der Anspruch von Offenheit und Flexibilität besonders älteren Menschen große Erschwernisse bereitet. Er betont, dass Vorurteile gegen das Alter in der modernen Arbeitswelt entstehen. Menschen mittleren Alters werden oftmals nicht mehr eingestellt, weil sie als nicht flexibel und/oder risikofreudig genug stigmatisiert werden. Dies führt dazu, dass Berufskarrieren selbst beschleunigt werden und zwischen dem 25.

und dem 45. Lebensjahr bewerkstelligt werden müssen. Ältere Beschäftigte sind gezwungen aus der Arbeitswelt auszusteigen, noch bevor sie körperlich bzw. geistig eingeschränkt sind. Der Versuch in einer beschleunigten Gesellschaft zu bestehen, kann zu Stress und Zeitdruck führen.

Coupland (1991) beschreibt in seinem Buch „*Generation X: Geschichten für eine immer schneller werdende Kultur*“, dass sich auch junge Erwachsene, durch die Beschleunigung des sozialen Wandels, stark unter Druck befinden. Sie entwickeln einen „MID-TWENTIES BREAKDOWN: Eine Periode geistigen Kollapses im Alter zwischen zwanzig und dreißig, oftmals ausgelöst durch die Unfähigkeit, außerhalb der Uni oder einer durchstrukturierten Umgebung zu funktionieren, gekoppelt an die Erkenntnis des wesentlichen Alleinseins in der Welt. Oft gekennzeichnet durch den rituellen Gebrauch von pharmazeutischen Produkten“ (S. 45).

1.1.3 Die Beschleunigung des Lebenstempos

Die dritte und letzte Dimension der sozialen Beschleunigung steht im Mittelpunkt der Populärwissenschaft der Zeitakzeleration. Das gleichzeitige Auftreten von Technischer Beschleunigung (Zeit sparen) und Beschleunigung des Lebenstempos (Zeitknappheit) erscheint auf den ersten Blick widersprüchlich. Die zeitliche Verkürzung von Prozessen im Zuge der Technischen Beschleunigung könnte eigentlich auf eine Zunahme von freien Zeitressourcen schließen lassen. Es scheint allerdings genau das Gegenteil zu geschehen (Rosa 2001).

Rosa (2005) meint, dass wenn die durchschnittlichen Wachstumsraten (etwa die Steigerung der Gesamtmenge der Produktion, oder die Steigerung der Kommunikation) die durchschnittlichen Beschleunigungsraten übersteigen, es zu einer Verknappung der Zeitressourcen kommt. Obwohl die technische Beschleunigung zu einer Erhöhung von Zeitressourcen führen sollte, geschieht das Gegenteil, was wiederum zu einer Erhöhung des Lebenstempos führt. Je höher die Wachstumsraten über den Beschleunigungsraten liegen, desto höher ist die Zeitnot. Wenn beide Raten identisch sind, entsteht keine Veränderung im Lebenstempo. Abbildung 3 zeigt das Verhältnis zwischen Wachstums- und Beschleunigungsraten.

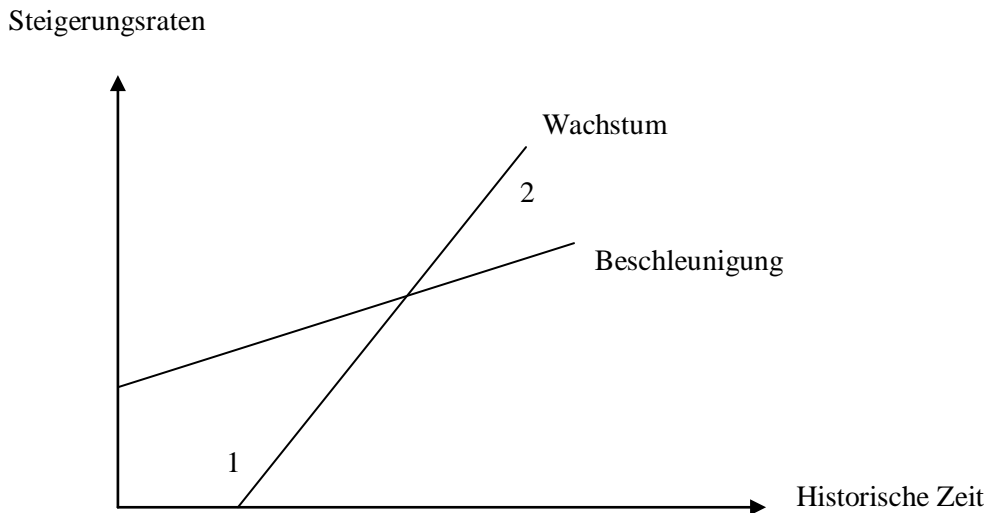


Abb. 3: Folgen („Freizeit“ und „Zeitknappheit“) des Verhältnisses von Wachstums- und Beschleunigungsraten. (1) abnehmendes, (2) zunehmendes Lebenstempo (nach Rosa, 2005, S. 119)

Nach Rosa (2005) ist die Beschleunigung des Lebenstempos unterschiedlich wahrnehmbar, einerseits objektiv messbar und andererseits subjektiv erfahrbar.

Objektiv messbar sind z.B. die Verdichtung von Handlungsepisoden (siehe S. 22) und die drei Indikatoren des Lebenstempos von Levine (1999). Robert Levine (1999) untersuchte in einer quantitativen, sozialpsychologischen Studie das Lebenstempo in 31 Ländern weltweit. Untersucht wurde der Zusammenhang zwischen verschiedenen Eigenschaften von Orten und Kulturen mit dem jeweiligen Lebenstempo. Levine und seine Forschungsgruppen haben drei objektiv messbare Indikatoren herausgestellt, welche das Bild des Lebenstempos in den verschiedenen Kulturen widerspiegeln sollten: a. die Gehgeschwindigkeit, b. die Zeit um eine Standardbriefmarke zu verkaufen (Postangestellte), c. die Genauigkeit von öffentlichen Uhren. Aus den Ergebnissen dieser Studie ergaben sich fünf Grundfaktoren: 1. Orte mit einer starken und gesunden Wirtschaft haben ein höheres Tempo 2. Menschen aus industrialisierten Ländern haben weniger freie Zeit pro Tag 3. In größeren Städten ist das Tempo höher 4. Orte mit heißerem Klima haben ein langsames Tempo 5. In individualistischen Kulturen ist das Tempo höher als in kollektivistischen Kulturen.

Rosa (2005) stellt allerdings die Frage, ob hier wirklich das Tempo des Lebens gemessen wurde. Eine Problematik sieht er in der Auswahl der Indikatoren. In Levines Studie wiesen die Iren die höchste Gehgeschwindigkeit auf. Kann sich daraus wirklich

ableiten lassen, dass das Lebenstempo in Irland am schnellsten ist? Eine andere mögliche Erklärung dafür wäre, dass die Menschen in Irland auf der Straße einfach deswegen schneller gehen, weil das Regenwetter sie dazu drängt. Anhand der zweiten Erklärung wird deutlich, dass „Gehgeschwindigkeit“ nicht unbedingt etwas über das Lebenstempo aussagen muss. Obwohl die Indikatoren von Levine als objektiv messbare Indikatoren festgelegt sind, zeigt sich hier, wie schwierig deren eindeutige Interpretation ist.

Die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung des Lebenstempos kann in der Erfahrung von Stress, Zeitdruck oder rasender Zeit ausgedrückt werden.

Rosa (2005) definiert die Beschleunigung des Lebenstempos als die „[...] *Steigerung der Handlungs- und/oder Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit infolge einer Verknappung von Zeitressourcen* [...]“ (S. 198). Die Beschleunigung des Lebenstempos besteht einerseits aus der Steigerung der Handlungsgeschwindigkeit und andererseits aus den Veränderungen der Erfahrung von Zeit.

1.1.3.1 Vier Strategien der Zeitverdichtung

Nach Rosa (2005) kann die Beschleunigung des Lebenstempos anhand von vier Strategien der Zeitverdichtung untersucht werden (Zeitbudgetstudien).

(1) *Verkürzung von Handlungsepisoden oder Beschleunigung der Einzelhandlungen (aktiv und objektiv)*. Rosa (2005) beschreibt, dass das Handeln an sich beschleunigt werden kann, z.B. die Verkürzung von Ess- oder Schlafdauer, schneller kauen, lesen, gehen, usw. In der Arbeitswelt hat sich der Arbeitstag verkürzt und das Ausmaß an Freizeit erhöht. Man könnte also annehmen, dass die Menschen mehr Zeit und weniger Stress haben. In Wirklichkeit sagt die Länge des Arbeitstages und die Menge an erwerbsarbeitsfreier Zeit aber nichts über die Geschwindigkeit von Handlungen und Erlebnissen aus. Das Lebenstempo erhöht sich und „wachsender Stress trotz steigender Freizeit“ scheint keinen Widerspruch mehr dazustellen.

(2) *Verdichtung von Handlungsepisoden (passiv und subjektiv) oder Eliminierung von Pausen*. Die zweite Strategie der Zeitverdichtung bezieht sich auf der Erhöhung der Handlungsgeschwindigkeit und die Reduktion oder Eliminierung von Leerzeiten und

Pausen. Rosa (2005) spricht auch von einer Erlebnisverdichtung, wenn die Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit zunehmen.

(3) *Multitasking oder zeitliche Überlagerung von Tätigkeiten.* In der dritten Strategie geht es um die gleichzeitige Ausführung von mehreren Handlungen oder Tätigkeiten. Multitasking führt zu einer Verringerung der Geschwindigkeit bei der Durchführung einzelner Tätigkeiten. Insgesamt ist man schneller, wenn man Aufgaben simultan verarbeitet. Rosa (2005) meint „Wer zur gleichen Zeit isst, bügelt, telefoniert und fernsieht, wird vermutlich relativ zeit-ineffizient im Hinblick auf jede Einzelaktivität sein, aber dennoch schneller zum Ende kommen als im Falle einer sequenziellen Erledigung der vier Handlungen“ (S. 136). Die Zeit die man jeder Tätigkeit oder jedem Gegenstand widmet, wird mit der Zunahme der Menge von verfügbaren Gütern sowie Informationseinheiten kürzer.

(4) *Ersetzung zeitaufwendiger durch zeitsparende Aktivitäten.* Langsamere Aktivitäten werden durch schnellere ersetzt, so lässt man sich z.B. anstatt zu Kochen das Essen liefern.

Andere Beispiele für Strategien der Zeitverdichtung sind nach Rosa (2005) z.B. der „Power-Nap“ (kurz schlafen um Kräfte zurückzubekommen), „quality time“ mit der Familie (kurze aber intensive Zeit), „Speed-Reading“ oder „Speed-Dating“ oder das „Drive-Through-Funeral“.

1.1.3.2 Auswirkungen der Beschleunigung des Lebenstempos

Levine (1999) hebt hervor, dass die Erhöhung des Lebenstempos Einfluss auf die Lebensqualität der Menschen ausübt. Sie beeinflusst die körperliche und seelische Gesundheit, sowie auch das soziale Wohlbefinden in Gesellschaften. Die Beschleunigung des Lebenstempos kann Vorteile und Nachteile mit sich bringen. Vorteile sieht Levine (1999) bei der positiven Beziehung zwischen wirtschaftlicher Produktivität und dem Wohlbefinden der Menschen. Er schließt daraus, dass Menschen aus schnelleren Orten mit höherer Wahrscheinlichkeit eine höhere Lebenszufriedenheit aufweisen. Ein besonderer Nachteil ist es, nicht mithalten zu können, wenn das Tempo des Lebens sich rasch beschleunigt.

Durch die Beschleunigung des Lebenstempos wird Zeitnot oder Zeitdruck häufiger empfunden, es kann sogar Angst auftreten, wenn man das Gefühl bekommt „nicht mehr mithalten“ zu können. Die Empfindung von Stress ist letztendlich ein Zeichen der raschen Veränderung des Lebenstempos. Die Verknappung von Zeitressourcen und die Gegenwartsschrumpfung sind vermutlich Hauptursachen für das Gefühl, die Zeit „vergehe rascher“ (Rosa, 2005).

Die Beschleunigung des Lebenstempos führt auch dazu, dass der Zeitbedarf, um informierte und gut überlegte Entscheidungen zu treffen, gestiegen ist. Verantwortlich dafür sind einerseits die vielfältigen Angebote (z.B. die Steigerung der Menge an Güter- und Dienstleistungsangeboten), andererseits unregelte und hoch flexible Handlungspraktiken. Am Ende ist die Komplexität und Aufwendigkeit beim Prozess der Entscheidungsfindung sehr hoch. Da die Zeit als ein wertvolles Gut angesehen wird, wird die Verschwendung von Zeit als ein Verlust von Geld und Möglichkeiten wahrgenommen. Nach Rosa (2005) gibt es drei Möglichkeiten bei der Entscheidungsfindung: (1) man informiert sich sehr ausführlich und hat dann das Gefühl viel zu viel Zeit verloren zu haben (2) man trifft eine schnelle Entscheidung, weil man nicht so viel Zeit dafür investieren möchte (3) keine Entscheidung wird getroffen. All diese Möglichkeiten führen zu Gefühlen von Unsicherheit und Unzufriedenheit.

Eine weitere mögliche Auswirkung der Beschleunigung des Lebenstempos ist das häufig auftretende Gefühl des „Gehetztseins“ in vielen Bereichen des Lebens, obwohl man über mehr Freizeit verfügt. *Freizeit* wird dabei in der Zeitbudgetforschung definiert als „[...] diejenigen Zeitressourcen [...], die nicht in verpflichtenden Tätigkeiten gebunden sind, über die also mehr oder minder nach individuellem Belieben verfügt werden kann, d.h. als Zeit, welche nach Abzug der Erwerbsarbeitszeit, der Familien- und Haushaltszeit (Kinderbetreuung, Einkaufen, Hausarbeit) und der Eigenpflegezeit (Essen, Schlafen, Körperpflege) übrig bleibt.“ (Rosa, 2005 S. 216). Alles scheint sich schneller und schneller zu drehen. Rosa (2005) beschreibt, dass die Empfindung von Stress und Zeitnot zwischen 1965 und 1995 stark angestiegen ist, während sich in der gleichen Periode die Freizeit vermehrt hat. Freizeit wird also per se nicht nur als freie

Zeit wahrgenommen, sondern als eine Zeit, in der man unerledigte Handlungen schnell erledigen sollte und Erlebnisse schneller erfahren werden müssen.

Rosa (2005) unterscheidet zwei Ursachen für die Empfindung von Zeitdruck. (1) *Verpassensangst*. Das Lebenstempo erhöht sich weil Menschen davor Angst haben, wertvolle Dinge im Leben zu versäumen. Beschleunigung verspricht, je mehr man im Leben erlebt, desto eher wird man ein „erfülltes Leben“ erreichen. Menschen wollen schneller (er)leben. (2) *Anpassungszwang*. Das „slippery slope“- Phänomen und die Gegenwartsschrumpfung führen zu dem Bedürfnis, sich ständig anpassen zu müssen. Die Folge davon ist, dass Menschen nicht mehr schneller leben wollen oder können, sondern schneller leben *müssen*. Wenn man über Aktivitäten spricht, drückt man oft einen hohen Grad an Verpflichtung aus: „Ich muss ins Fitnessstudio gehen!“, „Ich muss Urlaub machen!“, „Ich muss ins Theater gehen!“, usw.

Rosa (2005) meint dazu, dass dem Satz „keine Zeit zu haben“ eine positive Konnotation innewohnt, denn er ist Zeichen der Produktivität und Beschäftigung, welche die moderne Gesellschaft fordert. Fristen bestimmen die Reihenfolge der Durchführung von Aktivitäten und oft bekommt man das Gefühl, dass man zu gar nichts mehr kommt. Menschen müssen ihre Zeit mit weniger wichtigen Aktivitäten verbringen, um die Verpflichtungen rechtzeitig erledigen zu können. Die andauernde Beschäftigung mit uninteressanten und weniger wertvollen Tätigkeiten kann zu Unzufriedenheit führen. Rosa (2005) merkt an, dass es scheint, als gäbe es für die individuell wertvollen Tätigkeiten keine Zeit, dies gelte für die Freizeit wie für die Arbeitszeit.

1.2 Der Akzelerationszirkel der Beschleunigungsdimensionen

Die drei Dimensionen von Beschleunigung sind zwar getrennte Konstrukte, durch bestimmte Phänomene beeinflussen sie sich allerdings auch gegenseitig. Eine These von Rosa (2005) lautet: „[...] dass, die soziale Beschleunigung in der Moderne zu einem sich selbst antreibenden Prozess geworden ist, der in gleichsam zirkulärer Form die drei Beschleunigungsbereiche in ein wechselseitiges Steigerungsverhältnis setzt“ (S. 243). Die Beschleunigungsdimensionen befinden sich also in einem selbst antreibenden Prozess, d.h. Akzeleration in einer Dimension verursacht Akzelerationen in weiteren Dimensionen. Abbildung 4 stellt die Verhältnisse zwischen den drei Dimensionen der

sozialen Beschleunigung (Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos) in einem Akzelerationszirkel dar.

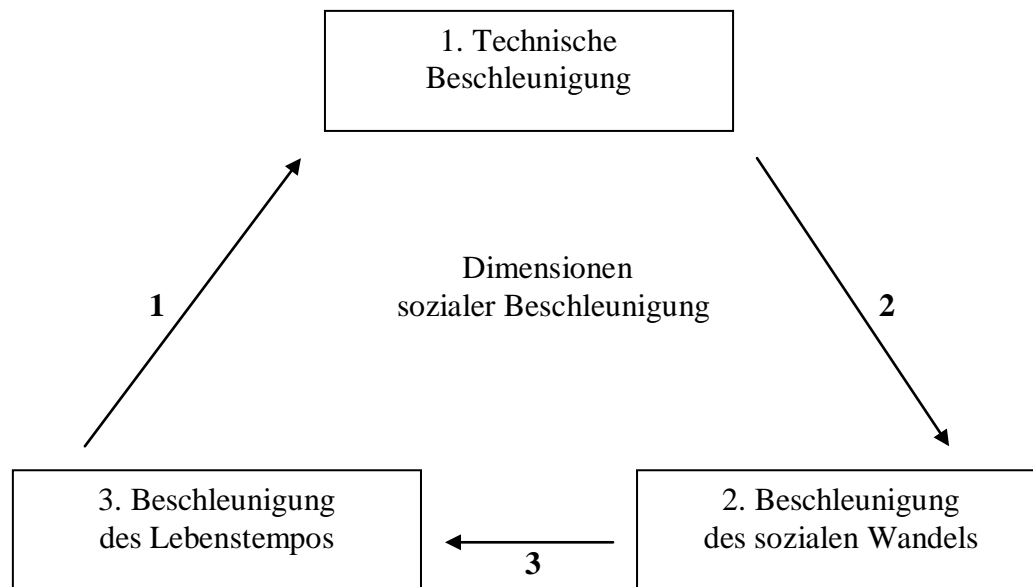


Abb. 4: Der Akzelerationszirkel der Theorie der sozialen Beschleunigung (nach Rosa, 2005, S. 251)

Der Akzelerationszirkel lässt sich nach Rosa (2005) folgendermaßen beschreiben:

Pfeil 1: Beschleunigung des Lebenstempos erhöht die Technische Beschleunigung. Wenn die Zeit als Ursache der Beschleunigung des Lebenstempos knapp wird, verdichten sich die Handlungsepisoden. Um Zeit zu gewinnen setzt man entweder neue und schnellere Techniken ein, oder man verkürzt Pausen und übt sich in Multitasking um Zeit zu sparen. Technische Beschleunigung ist eine direkte Folge der Verknappung von Zeitressourcen und somit eine Folge der Erhöhung des Lebenstempos (siehe Abbildung 4, Pfeil 1 der Akzelerationszirkel).

Pfeil 2: Technische Beschleunigung erhöht die Beschleunigung des sozialen Wandels. Durch die technische und technologische Beschleunigung verändern sich die gesellschaftlichen Strukturen und sozialen Lebensformen. Durch die digitale Revolution entwickeln sich neue Berufsstrukturen (z.B. „Work at home jobs“), neue Kommunikationswege und Kommunikationsmuster, neue Produktionsweisen, usw. Rosa (2005) stellt fest, dass die technologische Entwicklung zur Steigerung der

Veränderungsraten führt, die Beschleunigung des sozialen Wandels somit eine direkte Folge der technischen Beschleunigung ist (siehe Abbildung 4, Pfeil 2 des Akzelerationszirkels).

Pfeil 3: Beschleunigung des sozialen Wandels erhöht die Beschleunigung des Lebenstempos. Die strukturellen Veränderungen, die Gegenwartsschrumpfung und das Phänomen des *slippery slope* führt dazu, dass man sich in ständigem Anpassungsprozess befindet, welcher vor allem viel Zeit in Anspruch nimmt; Zeit wird also knapp! Die Erhöhung des Lebenstempos (Verknappung von Zeitressourcen) ist eine direkte (und letztlich unvermeidbare) Folge der Beschleunigung des sozialen Wandels (siehe Abbildung 4, Pfeil 3 des Akzelerationszirkels) (Rosa, 2005)

2. Stress in der Arbeit

In Kapitel 1 wurde die soziologische Theorie der „Sozialen Beschleunigung“ von Rosa (2005) vorgestellt, die als Basis für die vorliegende Studie dient. In den folgenden Kapiteln werden vor allem psychologische Theorien behandelt, welche in Verbindung mit Beschleunigung gebracht werden. Sie sollen als Erklärungsansätze für die Empfindung von Beschleunigung dienen.

Stress in der Arbeit kann mehrere negative Folgen für die Beschäftigten und letztendlich auch für Unternehmen haben. Verschiedene AutorInnen setzen Stress mit Zeitdruck oder hoher Anspannung gleich (Greif, Bamberg & Semmer, 1991).

Kirchler (2008) meint, dass der Stress sich auf die Umweltbedingungen, auf die Person und auf die Wechselwirkung zwischen Personen und Umwelt bezieht. Externe Faktoren sind körperliche Belastung (Lärm, Gewicht, Körperhaltung, usw.), informatorische Belastung (Anzahl der aufgenommenen Information) und psychosoziale Belastungsfaktoren (Anzahl der KundInnen).

Ein weiteres Forschungsthema behandelt die Frage, inwieweit neue Computer-Technologien oder technologische Veränderungen Stresssituationen hervorrufen können. Es gibt allerdings auch ganz alltägliche Ärgernisse, die eine Stresssituation hervorrufen können, wie beispielsweise Unsicherheiten bei Entscheidungen,

Arbeitsunterbrechungen, oder Konflikte zwischen Tempo und Genauigkeit (Greif et al., 1991).

2.1 Definition von Belastung und Stress

In der Fachliteratur scheint es keine einheitliche Definition von Stress zu geben. Dieser Umstand macht es schwierig den Begriff eindeutig festzulegen. Es wird zwischen reaktionsorientierten- und stimulusorientierten Stresskonzepten unterschieden. Das reaktionsorientierte Stresskonzept akzentuiert die Stressreaktion, während das stimulusorientierte Stresskonzept die Stressoren in den Vordergrund stellt (Greif et al., 1991).

Greif et al., (1991) definiert Stressoren als: „[...] theoretische Konstrukte externer, aber auch innerpsychischer Stimuli oder Faktoren, welche hypothetisch die Streßreaktionen auslösen. Die Streßreaktionen wiederum sind Konstrukte, welche die unmittelbar auf Stressoren folgenden psychischen Zustände und Verhaltensweisen beschreiben“ (S. 6).

Stressoren können eine ganze Reihe von Auswirkungen haben, von Anspannung und Depression, bis hin zu Erschöpfung und Burnout (LePine, Podsakoff, LePine, 2005). Stressoren sind also Faktoren, die einen Stressprozess mit negativen Folgen hervorrufen können. Belastungen werden als objektive, äußere Faktoren definiert, welche eine Wirkung auf die Menschen ausüben. Die subjektiven Folgen von Belastungen werden als Beanspruchungen bezeichnet (Kirchler, 2008).

Lazarus und KollegInnen haben sich über viele Jahre intensiv mit der Thematik beschäftigt. Die Definition von psychischem Stress von Lazarus & Folkman (1984) lautet: *“Psychological stress is a particular relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being”* (S.19).

2.2 Challenge/Hindrance Stressoren

Le Fevre, Matheny und Kolt (2003) beschreiben wie sich Stress in „Eustress“ and „Distress“ unterscheiden lässt. *Eustress* bedeutet Stress mit positiven Auswirkungen (angenehme Herausforderung), *Distress* bedeutet Stress mit negativen Auswirkungen, wie z.B. Über- aber auch Unterforderung.

Im Stressmodell von Lazarus et al. (1984) gibt es zwei Prozesse, welche die Beziehung zwischen Person und Umgebung beeinflussen: (a) der Bewertungsprozess („Cognitive Appraisal“) und (b) der Bewältigungsprozess („Coping“).

Der subjektive **Bewertungsprozess** bezeichnet die Bewertung von bestimmten Situationen als belastend. „Cognitive appraisal is a process through which the person evaluates whether a particular encounter with the environment is relevant to his or her well-being and, if so, in what way“ (Folkman, Lazarus, Gruen & DeLongis, 1986, S. 572). Der Bewertungsprozess wird in primäre und sekundäre Bewertung („primary appraisal“ und „secondary appraisal“) unterteilt.

Die primäre Bewertung besteht aus der Beurteilung von Situationen als: (1) schädlich oder Situationen, die einen Verlust in sich tragen („harm/loss“), (2) bedrohlich („threat“) und (3) angenehm herausfordernd (challenge). Bei harm/loss und threat antizipiert man Verluste/Belastungen. Dies wird mit negativen Emotionen in Verbindung gebracht. Im Gegensatz dazu wird bei challenge ein potentieller Gewinn und Wachstum erwartet, die Situation wird so in Beziehung mit positiven Emotionen gesetzt.

Der **Bewältigungsprozess** beschreibt den Prozess der Auswahl von Bewältigungsstrategien, die bei einer Stresssituation eingesetzt werden können. „*Coping* refers to the person’s cognitive and behavioral efforts to manage (reduce, minimize, master, or tolerate) the internal and external demands of the person-environment transaction that is appraised as taxing or exceeding the person’s resources“ (Folkman et al., 1986, S. 572).

Nach den Unterteilungen von Lazarus et al. (1984) kann Stress als ein multidimensionales Modell betrachtet werden, welches aus zwei getrennten Konstrukten oder Stressoren (positive und negative) bestehen. Weitere ForscherInnen haben diese Unterteilung empirisch untersucht.

Bhagat, McQuaid, Lindholm und Segovis (1985) untersuchten die Auswirkungen von negativen und positiven Stressoren auf Angestellte. Sie erforschten die Beziehung zwischen Arbeitsanforderungen („job demands“) und „work outcomes“. Jones und Fletscher (1996) definieren Anforderungen („demands“) als: „[...] the degree to which

the environment contains stimuli that peremptorily require attention and response. The stimuli might be technical, intellectual, social or financial. Demands are the ,things that have to be done'.“ (S. 34). Positive *work outcomes* sind z.B. Arbeitszufriedenheit oder Engagement, negative sind z.B. Jobwechsel oder Abwesenheit von der Arbeit (Bhagat et al. 1985). Die Ergebnisse der Studie von Bhagat et al. (1985) zeigen, dass negative Beanspruchungen einen negativen Einfluss auf *work outcomes* haben, positive Beanspruchungen einen positiven.

McCauley, Ruderman, Ohlott und Morrow (1994) sprechen von „job demand challenges“, wenn Erfahrungen als angenehm und positiv angesehen werden, obwohl sie stressgeladen sind. Beispiele von *job demand challenges* sind Zeitdruck oder hohes Verantwortungsniveau.

Cavanaugh, Boswell, Roehling und Boudreau (2000) untersuchten die Beziehung zwischen positiven und negativen Stressoren und den *work outcomes* von Führungskräften. Sie unterscheiden zwischen zwei Arten von Stressoren: challenge und hindrance. Wenn man eine potentiell stressvolle Situation erlebt, welche letztendlich etwas Wertvolles mit sich bringt, wird sie als challenge erlebt. *Challenge Stressoren* erzeugen Stress mit positiven Gefühlen, wenn man sie in Beziehung mit den Arbeitsanforderungen setzt. *Hindrance Stressoren* erzeugen Stress weil sie mit beschränkenden und unerwünschten Arbeitsanforderungen verbunden werden, außerdem behindern sie die individuelle Zielerreichung.

Sie entwickelten Items, die challenge und hindrance messen. Ein Item für challenge ist beispielsweise „*The number of projects and of assignments I have*“. Ein Item für hindrance lautet: „*The lack of job security I have*“ (Cavanaugh et al., 2000). Die Ergebnisse von Cavanaugh et al. (2000) zeigen, dass die Empfindung von challenge in positiver Beziehung mit Arbeitszufriedenheit und in negativer Beziehung mit Arbeitssuche steht. Im Gegensatz dazu steht die Empfindung von hindrance in negativer Beziehung mit Arbeitszufriedenheit und in positiver Beziehung mit Arbeitssuche und Arbeitswechsel.

Boswell, Olson-Buchanan und LePine (2004) haben in einer Studie die Ergebnisse von Cavanaugh et al. (2000) in weiteren Berufsgruppen untersucht. Sie stellten fest, dass

challenge Stressoren in positiver Beziehung zu erwünschten *work outcomes* (z.B. Loyalität) stehen und hindrance Stressoren in positiver Beziehung zu unerwünschten *work outcomes* (z.B. Kündigungsintentionen). LePine et al. (2005) zeigt, dass challenge Stressoren einen direkten positiven Effekt auf die Arbeitsleistung haben, hindrance Stressoren einen direkten negativen Effekt. Diese Ergebnisse sind konsistent mit Cavanaughs et al. (2000) Analyse.

In weiteren Studien wurden die Beziehungen zwischen challenge/hindrance Stressoren und Erschöpfung, sowie „psychological strain“ untersucht. Die Ergebnisse von LePine, LePine und Jackson (2004) zeigen, dass die Empfindung von challenge, sowie die Empfindung von hindrance in positiver Beziehung zu Erschöpfung stehen. Obwohl challenge Stressoren positive Gefühle erzeugen, können trotzdem negative Folgen wie Müdigkeit und Erschöpfung auftreten. Tai & Lui (2007) sowie Podsakoff, LePine & LePine (2007) zeigen ähnliche Ergebnisse zwischen challenge/hindrance und *psychological strain*.

Boswell et al. (2004) meint, dass die direkte Beziehung von challenge Stressoren und *psychological strain* noch unklar ist und weiterer Untersuchungen bedarf. Cavanaugh et al. (2000) erklärt, dass challenge Stressoren zwar positive Einflüsse auf die *work outcomes* haben können, dass mögliche Auswirkungen auf die Gesundheit der Beschäftigten allerdings weiterhin unbekannt bleiben.

Zellars & Perrewé (2001) meinen, dass durch challenge Stressoren, auch wenn sie die emotionale Erschöpfung steigern kann, positive Gefühle ausgelöst werden, welche in Verbindung mit einem aktiven Problemlösungsstil, hoher Motivation und positiven Ergebnissen gebracht werden können. Im Gegensatz dazu sind hindrance Stressoren bedrohlich und können der individuellen Entwicklung schaden. Sie erzeugen negative Gefühle, wodurch ein passiver Bewältigungsstil, geringe Motivation und Energie auftreten können.

In Tabelle 1 werden die vorgestellten Ergebnisse der Studien zu challenge/hindrance Stressoren zusammengefasst. Der Fokus liegt hier auf den Beziehungen zwischen mehreren Outcome Variablen und challenge/hindrance Stressoren.

Tabelle 1: Zusammenfassung der Ergebnissen challenge/hindrance Studien

AutorInnen	Zusammenfassung der Ergebnisse
Cavanaugh, Boswell, Roehling & Boudreau (2000)	Challenge Stressoren stehen in positiver Beziehung zu Arbeitszufriedenheit und in negativer Beziehung zu Arbeitssuche. Hindrance Stressoren stehen in negativer Beziehung zu Arbeitszufriedenheit und in positiver Beziehung zu Arbeitssuche und Arbeitswechsel.
Boswell, Olson-Buchanan & LePine (2004)	Challenge Stressoren stehen in positiver Beziehung zu erwünschten <i>work outcomes</i> (z.B. Loyalität, „Job Control“) und zu <i>Psychological Strain</i> . Hindrance Stressoren stehen in positiver Beziehung zu unerwünschten <i>work outcomes</i> (z.B. Kündigungsintention, Arbeitssuche, <i>Psychological Strain</i>).
Le Pine, LePine & Jackson (2004)	Challenge Stressoren stehen in positiver Beziehung zu Erschöpfung. Hindrance Stressoren stehen auch in positiver Beziehung zu Erschöpfung.
LePine, Podsakoff & LePine (2005)	Challenge Stressoren haben einen direkten positiven Effekt auf die Arbeitsleistung. Hindrance Stressoren haben einen direkten negativen Effekt auf die Arbeitsleistung.
Tai & Lui (2007), Podsakoff, LePine & LePine (2007)	Challenge Stressoren stehen in positiver Beziehung zu emotionaler Erschöpfung und <i>Psychological Strain</i> . Hindrance Stressoren stehen auch in positiver Beziehung zu emotionaler Erschöpfung und <i>Psychological Strain</i> .

3. Konsequenzen von Stressoren

In Allgemeinen zeigen die empirischen Untersuchungen, dass Stressoren negativ oder positiv bewertet werden können und, dass sie dementsprechend unterschiedliche Auswirkungen auf Beschäftigte haben können. Eine negative Auswirkung für Arbeitnehmer und Arbeitgeber könnte das „Burnout-Syndrom“ darstellen, eine positive hingegen kann besonderes Engagement sein.

3.1 Burnout

Maslach (1982) definiert Burnout als „[...] *a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among people who do ‚people work‘ of somekind*“.

Diese Definition schränkt das Burnout- Phänomen auf einen einzigen Arbeitsbereich ein, und zwar auf die „Human Services“. Durch weitere Untersuchungen wird aber deutlich, dass Burnout auch außerhalb der *Human Services* auftreten kann, z.B. bei der

Arbeit mit Software oder materiellen Gegenständen (Schaufeli & Bakker, 2004; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Job- Burnout ist ein psychologisches Syndrom, welches durch chronische interpersonale Stressoren in der Arbeit verursacht wird (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Drei Komponenten machen das Burnout- Modell aus (Schaufeli et al., 2004; Demerouti et al., 2001).

(1) Emotionale Erschöpfung (“Emotional Exhaustion”). Sie ist das Kern-Merkmal von Burnout und das am deutlichsten manifestierte Symptom. Emotionale Erschöpfung bezieht sich auf: „[...] feelings of being overextended and exhausted by the emotional demands of one’s work“ (Demerouti et al., 2001, S. 499).

(2) Zynismus (“Depersonalization”). Bezieht sich auf eine distanzierte Einstellung und Indifferenz gegenüber der Arbeit: „[...] is characterized by a detached and cynical response to the recipients of one’s service or care“ (Demerouti et al., 2001, S. 499).

(3) Persönliche Erfüllung (“Reduced efficacy or personal accomplishment”). Damit sind soziale und nicht-soziale Aspekte der eigenen Berufswelt gemeint. “[...] Reduced personal accomplishment refers to the self-evaluation that one is no longer effective in working with recipients and in fulfilling one’s jobs responsibilities“(Demerouti et al., 2001, S. 499).

Die *Emotionale Erschöpfung* ist die individuelle Basis-Dimension, während *Zynismus* die interpersonale Kontext-Dimension von Burnout ist. Die *Persönliche Erfüllung* repräsentiert die Selbstevaluations-Dimension von Burnout (Maslach et al., 2001). *Emotionale Erschöpfung* und *Zynismus* sind der Kern vom Burnout- Modell, während *Persönliche Erfüllung* eine geringere Rolle spielt. Sie korreliert nicht so stark mit den anderen Dimensionen (Maslach et al., 2001; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004).

Lee & Ashforth (1996) meinen, dass die Dimension der *Persönlichen Erfüllung* teilweise auch eine Funktion der Dimension der *Emotionalen Erschöpfung* und des *Zynismus* ist, sowie eine Kombination von beiden.

Maslach et al. (2001) stellt fest, dass aus diesen drei Dimensionen über die *Emotionale Erschöpfung* am häufigsten berichtet wurde, sie am häufigsten analysiert wurde. Nichtsdestotrotz braucht man alle Komponenten, um das Phänomen von Burnout

vollständig verstehen zu können. Obwohl die *Emotionale Erschöpfung* die Stressseite von Burnout darstellt, beziehen sich auch die anderen zwei Dimensionen auf die Beziehung zwischen Person und Arbeit.

3.2 Engagement

Engagement wurde wie folgt definiert (Schaufeli & Bakker, 2003)

“Engagement is a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption. Rather than a momentary and specific state, engagement refers to a more persistent and pervasive affective-cognitive state that is not focused on any particular object, event, individual, or behavior.” (S.4).

Engagierte Beschäftigte haben hohe Energieniveaus, sind von ihrer Arbeit begeistert und fühlen sich in die Arbeit so versunken, dass die Zeit zu fliegen scheint. Engagement kann als der Antipode von Burnout angesehen werden (May, Gilson, & Harter, 2004; Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). Bakker et al. (2008) sind der Meinung, dass engagierte Beschäftigte ein höheres Maß an Energie in sich tragen und sich ihrer Arbeit sehr verbunden fühlen. Sie sehen die Arbeit nicht als stressig an, sondern als eine angenehme Herausforderung (challenge).

Schaufeli et al. (2003) beschreiben die drei Dimensionen von Engagement wie folgt:

“Vigor is characterized by high levels of energy and mental resilience while working, the willingness to invest effort in one’s work, and persistence even in the face of difficulties. Dedication refers to being strongly involved in one’s work and experiencing a sense of significance, enthusiasm, inspiration, pride, and challenge. Absorption is characterized by being fully concentrated and happily engrossed in one’s work, whereby time passes quickly and one has difficulties with detaching oneself from work.” (S.5).

3.3 Beziehung zwischen Burnout und Engagement

Es gibt zwei theoretische Ansätze die sich mit der Beziehung von Engagement und Burnout beschäftigen.

(1) Der Ansatz von Maslach & Leiter (1997) besteht darin, dass Engagement und Burnout umgekehrte Pole eines Kontinuums sind. Burnout repräsentiert die negative Seite, Engagement die positive. Engagement besteht aus drei Dimensionen, „Energy“,

„Involvement“ und „Efficacy“, die gegenüber den erwähnten drei Dimensionen von Burnout (*Emotionale Erschöpfung*, *Zynismus* und *Persönliche Erfüllung*) stehen. *Energy* wird zu Erschöpfung, *involvement* wird zu Zynismus und *efficacy* wird zu Ineffektivität. Engagement kann auch indirekt durch die Messung von Burnout gemessen werden. Die gegenteiligen Werte der drei Dimensionen von Burnout, die durch das „Maslach Burnout Inventory- MBI“ (Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996) erhoben werden können, repräsentieren die Werte für Engagement. Niedrige Werte auf der Skala der *Emotionalen Erschöpfung* und des *Zynismus*, sowie hohe Werte auf der Skala der *Persönlichen Erfüllung* im MBI sind Indikatoren für Engagement.

Schaufeli et al. (2004) erwähnen allerdings auch die Nachteile, die es mit sich trägt, Burnout und Engagement mit einem einzigen Fragebogen zu erheben. So wäre es beispielsweise wenig plausibel zu erwarten, dass Burnout und Engagement perfekte negative Korrelationen aufweisen. Es wäre unplausibel anzunehmen, dass ein/e Beschäftigte/r, der/die nicht unter Burnout leidet, automatisch in der Arbeit engagiert ist. Genauso wenig kann von vornherein angenommen werden, dass ein/e nicht engagierte/r Beschäftigte/r unter Burnout leiden muss.

(2) Schaufeli et al. (2004) argumentieren, dass – auch wenn Engagement der positive Antipode von Burnout darstellt – dies nicht bedeuten muss, dass die beiden Konstrukte auf dem gleichen Kontinuum liegen. Burnout und Engagement sind zwei unabhängige Konstrukte, die in negativer Beziehung zueinander stehen.

Die Skala *Emotionale Erschöpfung* steht in negativer Beziehung zu *Vitalität* („Vigor“) und *Zynismus* steht in negativer Beziehung zu *Hingabe* („Dedication“). *Emotionale Erschöpfung* und *Vitalität* bilden als gegenteilige Pole das Kontinuum „Energy“, während das Kontinuum „Identification“ aus den gegenteiligen Polen *Zynismus* und *Hingabe* besteht. Engagement entsteht aus einem hohen Niveau von *Energy* und einer starken *Identification* mit der Arbeit. Burnout entsteht aus einem niedrigen Niveau von *Energy* und schwacher *Identification* mit der Arbeit (Schaufeli et al., 2003). Abbildung 5 zeigt das Modell von Engagement und Burnout als getrennte Konstrukte.

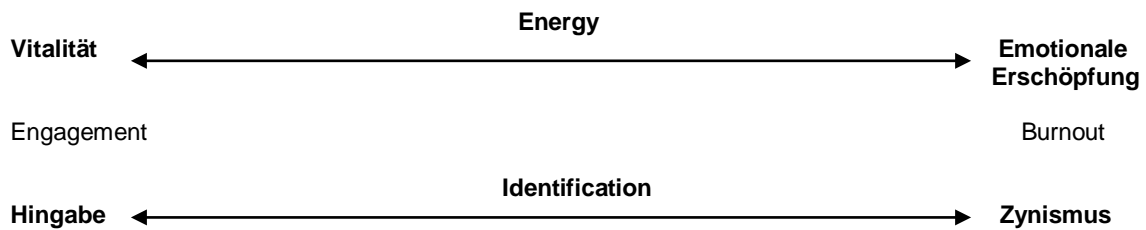


Abb. 5: Burnout und Engagement als unabhängige Konstrukte

Schaufeli et al. (2004) untersuchten die Beziehung zwischen Burnout und Engagement. Die Ergebnisse zeigen, dass zwischen Burnout und Engagement eine negative Beziehung besteht, sie teilen sich zwischen 10 und 25 % der Varianz. Engagement kann mit den Fragebögen „Utrecht Work Engagement Scale- UWES“ (Schaufeli et al., 2003) gemessen werden.

3.4 Job Demands- Resources Model of Burnout

Das „Job Demands-Resources Model“ (JD-R Modell) kann verwendet werden, um die Beziehung zwischen Burnout und Arbeitseigenschaften zu untersuchen. Es wird zwischen zwei breiten Kategorien von Arbeitseigenschaften unterschieden, die Arbeitsanforderungen („Job Demands“) und die Arbeitsressourcen („Job Resources“) (Bakker et al., 2004).

Arbeitsanforderungen beziehen sich auf „[...] physical, social, or organizational aspects of the job that require sustained physical or mental effort and are therefore associated with certain physiological and psychological costs (e.g. exhaustion)“ (Demerouti et al., 2001, S.501). Stressoren werden im JD-R Modell als externe Faktoren beschrieben, die negative Auswirkungen haben. Stressoren welche zu den *Arbeitsanforderungen* gehören sind z.B. Lärm, Hitze sowie schlechte Arbeitsbedingungen, Arbeitsbelastung, Zeitdruck, emotionale Beanspruchung (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2004). Die *Arbeitsanforderungen* müssen nicht notwendigerweise negativ sein. Sie sind es dann, wenn die Belastbarkeit einer Person überschritten wird. In diesem Fall liegen Stressoren vor, die zu Burnout führen können (Schaufeli et al., 2004; Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte & Lens, 2008).

Arbeitsressourcen sind “[...] those physical, psychological, social, or organizational aspects of the job that may do any of the following: (a) be functional in achieving work goals; (b) reduce job demands at the associated physiological and psychological costs; (c) stimulate personal growth and development“ (Demerouti et al., 2001, S.501). Die *Arbeitsressourcen* werden in externe organisatorische Ressourcen (z.B. Partizipation am Entscheidungsfindungsprozess, „job security“, Gehalt, „job control“, Potential) und soziale Ressourcen (z.B. Unterstützung von KollegInnen und Führungskräften, gute Team- Atmosphäre) unterschieden (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2004; Van den Broeck et al., 2008).

Die JDR- Modell besteht aus zwei Prozessen. Einerseits führen die *Arbeitsanforderungen* zu Überforderung und letztendlich zu Erschöpfung, andererseits können die *Arbeitsanforderungen* durch Mängel an Ressourcen nicht erfüllt werden. Dies kann zurückhaltendes Verhalten provozieren und mit der Zeit zu „Disengagement“ in der Arbeit führen. Die *Arbeitsanforderungen* und die *Arbeitsressourcen* stehen in einer negativen Beziehung zueinander, d.h. wenn man unter starkem Zeitdruck steht werden die *Arbeitsressourcen* aktiviert. Gleichzeitig können hohe *Arbeitsressourcen* die *Arbeitsanforderungen* reduzieren (Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli, 2003; Demerouti et al., 2001).

In mehreren Studien wurden die Prozesse des JDR- Modells auf ihre Beziehungen zu Burnout und Engagement als getrennte Konstrukte untersucht. Diese Studien liefern zwei wichtige Erkenntnisse (Maslach et al., 2001; Schaufeli et al., 2004). (1) Burnout steht in positiver Beziehung mit den *Arbeitsanforderungen* und in positiver Beziehung mit Mangel an Ressourcen und (2) Engagement steht nur in positiver Beziehung mit den *Arbeitsressourcen*. Schaufeli et al. (2004) nannte die erste Beziehung „Energetic Process“ und die zweite Beziehung „Motivational Process“. Demerouti et al. (2001) unterstütze diese Ergebnisse dadurch, dass er zeigte, dass Burnout dann auftritt, wenn die *Arbeitsanforderungen* hoch und die *Arbeitsressourcen* niedrig sind.

3.5 Burnout und Engagement bei FlugbegleiterInnen

Xanthopoulou, Baker, Heuven, Demerouti & Schaufeli (2008) untersuchten anhand des JD-R Modells die Auswirkungen von *Arbeitsressourcen* (z.B. Unterstützung durch KollegInnen) auf das Engagement bei FlugbegleiterInnen. Die Ergebnisse zeigen, dass die *Arbeitsressourcen* in positiver Beziehung zu Engagement stehen. Die engagierten

FlugbegleiterInnen zeigen eine bessere Leistung als die wenig engagierten. Diese Ergebnisse unterstützen die Annahme des *Motivational Process* im JDR-Modell.

Andere AutorInnen untersuchten negative Auswirkungen von *Arbeitsanforderungen* und „Emotion Work“ auf Burnout bei FlubegleiterInnen (Sonnentag & Natter, 2004; Heuven & Bakker, 2003; Dormann und Zapf, 2004). *Emotion Work* wurde 1983 bei Hochschild als „[...] the management, or modification, of emotions as part of the work role“ definiert. Die Ergebnisse zeigen, dass die Arbeit von FlugbegleiterInnen *Emotion Work* ist. Die emotionalen Dissonanzen und die hohen *Arbeitsanforderungen* können zu Burnout führen. Diese und andere Faktoren, wie z.B. die irreguläre Arbeitszeit, die hohen physischen Anforderungen, Veränderungen im biologischen Rhythmus, usw., sind untersuchte Aspekte, die zu Burnout führen können (Heuven, Bakker, Schaufeli & Huisman, 2006; Guzzo & Dickson, 1996).

4. Wahrnehmung von Beschleunigung in der Arbeitswelt

Die Wahrnehmung von Beschleunigung in der Arbeitswelt wurde bisher kaum bis wenig empirisch untersucht. Die Wahrnehmung von Veränderungen der Arbeitsbedingungen in Richtung Beschleunigung ist ein essentieller Teil der vorliegenden Arbeit, daher soll nun im Überblick die bisherige Forschung der Beschleunigungswahrnehmung dargestellt werden. Menschen erleben Zeit nicht immer gleich, auch wenn es präzise, objektive Instrumente für ihre Messung gibt. Albert Einstein sprach bei der Entwicklung seiner Relativitätstheorie bereits über die verschiedenen Arten des Zeitwahrnehmens: „Wenn man mit einem netten Mädchen zwei Stunden zusammen ist, hat man das Gefühl, es seien zwei Minuten; wenn man zwei Minuten auf einem heißen Ofen sitzt, hat man das Gefühl, es seien zwei Stunden. Das ist Relativität“ (zit. nach Levine, 1999, S.58). Man könnte somit annehmen, dass auch die Beschleunigung von Zeit, sowie die damit einhergehenden Veränderungen der Arbeitsstrukturen von verschiedenen Menschen und Gruppen unterschiedlich wahrgenommen werden.

In einer Studie von O’Connell, Russell, Williams & Blackwell (The Changing Workplace: A Survey of Employer’s Views and Experiences, 2004) wurden Daten über Veränderungen in der Arbeitswelt erhoben. Von den befragten Beschäftigten berichteten 37% bis 40% von einer Steigerung des Zeitdrucks in der Arbeit, von einer

Veränderung der Anforderungen, von neuen Fähigkeiten, der Verantwortung und der Entscheidungsfindung. Tabelle 2 illustriert diese Ergebnisse.

Tabelle 2: Veränderungen der Arbeit in Prozenten

	Veränderungen der letzten		
	2 Jahre	gestiegen	gesunken
	%	%	%
Das Ausmaß an Verantwortungen die Sie besitzen	42.0	95.7	4.3
Das Ausmaß an Arbeitsdruck den Sie erleben	38.1	93.0	7.0
Die Anzahl der Arbeitsstunden	21.8	75.6	24.4
Das Ausmaß an Technologie und Computern in Ihrer Arbeit	36.3	97.6	2.4
Ihre „job security“	19.6	75.1	24.9
Ihr Stundenlohn	56.6	98.7	1.3
Das erforderliche Ausmaß an Fähigkeiten um Ihre Arbeit zu erledigen	37.0	97.8	2.2
Das Ausmaß an „decision-making“ den Sie täglich in der Arbeit haben	38.3	96.2	3.8

Anmerkungen. Ausmaß und Richtung der Veränderungen in verschiedenen Aspekten der Arbeit während den letzten 2 Jahren (nach O’Connell et al., 2003, S. 124).

In Bezug auf die Bereitschaft zur Veränderung in der Arbeitswelt, zeigten die Ergebnisse bei Frauen weniger Disposition als bei Männern. In Bezug auf das Alter waren Beschäftigte über 25 Jahren weniger bereit Veränderungen zu akzeptieren. Weiters haben Beschäftigte in höheren Positionen Veränderungen positiver bewertet.

Zur Wahrnehmung von Beschleunigung gibt es bislang noch keine bis wenig vorliegende Studien. In der Diplomarbeit von Forstik (2010) wurde die Wahrnehmung von Beschleunigung unter Büroangestellten untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass Beschleunigung in allen drei Dimensionen der sozialen Beschleunigung von allen Altersgruppen wahrgenommen wurde. Am stärksten wurde hierbei die technische Beschleunigung erlebt. Weiters haben Personen in Führungspositionen (Personen, denen MitarbeiterInnen unterstellt waren) Beschleunigung intensiver wahrgenommen, als Personen ohne Führungsposition. Es zeigte sich außerdem, dass Personen die länger als fünf Jahre im Unternehmen waren, Veränderungen eher im Sinne von Beschleunigung wahrgenommen haben, als Personen die erst kürzer im Unternehmen tätig waren.

5. Fragestellungen und Hypothesen

Die empirische Untersuchung der vorliegenden Arbeit basiert auf soziologischen und psychologischen Perspektiven der Arbeitswelt. Die soziologische Theorie der „Sozialen Beschleunigung“ von Hartmut Rosa (2005) bezieht sich auf die Beschleunigungsstrukturen in der modernen Zeit. In einer Voruntersuchung wurden anhand Rosas theoretischen Dimensionen und mittels Fokusgruppen beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderungen festgelegt, welche es erlauben sollten, die Wahrnehmung von Beschleunigung zu messen (siehe S. 6.2 Erhebungsinstrument) (Pöpl, 2009; Forstik, 2010). Weiters wurden arbeitspsychologische Ansätze abgehandelt, die sich einerseits auf die Bewertung von Arbeitsanforderungen und andererseits auf die Auswirkungen von Stressoren beziehen. Die Untersuchung stützt sich auf das JDR-Modell und analysiert die Beziehung zwischen den bewerteten beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als challenge/hindrance und den Auswirkungen Burnout/Engagement. Die Wahrnehmung von Beschleunigung ist ein zentrales Anliegen der Untersuchung, welches in der ersten Forschungsfrage zum Ausdruck kommt.

Fragestellung 1: Werden die Arbeitsanforderungen bei den FlugbegleiterInnen subjektiv als beschleunigt wahrgenommen?

Weitere Fragestellungen der vorliegenden Arbeit beziehen sich auf Unterschiede in der Wahrnehmung der verschiedenen Dimensionen von Beschleunigung in Zusammenhang mit demographischen und anderen Merkmalen (*Alter, Geschlecht, Beschäftigungsdauer, Führungsposition und Art des Beschäftigungsverhältnisses*).

Fragestellung 2: Unterscheiden sich verschiedene *Altersgruppen bzw. Frauen und Männer (Geschlecht)* in Bezug auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos?

Fragestellung 3: Unterscheiden sich die Variablen *Beschäftigungsdauer, Führungsposition und Art des Beschäftigungsverhältnisses* in Bezug auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos?

Die beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen können positiv oder negativ empfunden werden. Es stellt sich daher die Frage, ob wahrgenommene beschleunigte Arbeitsanforderungen eher als challenge oder als hindrance bewertet werden. Um diese Frage empirisch untersuchen zu können, werden folgende Hypothesen formuliert:

Hypothese 1a: Die subjektive Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung steht in positivem Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance.

Hypothese 1b: Die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung des sozialen Wandels als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung steht in positivem Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance.

Hypothese 1c: Die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung des Lebenstempos als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung steht in positivem Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance.

Gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderungen können zur Steigerung der Arbeitsmenge führen und den Beschäftigten ein höheres Arbeitstempo abverlangen. Diese Veränderungen können nach Rosa (2005) zur Empfindung von Zeitdruck und Zeitstress führen. Die Vermutung liegt nahe, dass die gestiegenen beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen eher negativ bewertet werden und sie für die Beschäftigten daher belastend sind. Es wird also erwartet, dass alle drei Dimensionen der Beschleunigung als hindrance bewertet werden.

Um mögliche Auswirkungen von Beschleunigung auf die Beschäftigten zu untersuchen ist es notwendig, die Beziehung zwischen der Bewertung der Beschleunigungsdimensionen (als challenge oder hindrance) und möglichen Folgen wie Engagement und Burnout, zu analysieren.

Hypothese 2a: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als challenge und Engagement besteht ein positiver Zusammenhang.

Hypothese 2b: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als hindrance und Burnout besteht ein positiver Zusammenhang.

Hypothese 2c: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als challenge und Burnout besteht ein negativer Zusammenhang.

Hypothese 2d: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als hindrance und Engagement besteht ein negativer Zusammenhang.

Die latente Variable „Challenge“ besteht aus der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen in den Dimensionen Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos als challenge. Die latente Variable „Hindrance“ besteht aus der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen in den Dimensionen Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos als hindrance. Um die Hypothesen 2a bis 2d überprüfen zu können, wurde ein hypothetisches Modell entwickelt (siehe Abbildung 6).

Nach dem JD-R Modell stehen negative Arbeitsanforderungen wie z.B. Arbeitsbelastung oder Zeitdruck (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2004) in positiver Beziehung zu Burnout. Arbeitsanforderungen die als hindrance bewertet werden, können die Belastbarkeit der Beschäftigten überschreiten. Es ist daher zu erwarten, dass die als hindrance bewerteten beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen zu Burnout führen. Die als challenge bewerteten Arbeitsanforderungen können für die Beschäftigten Belohnung bedeuten und positive Gefühle erzeugen (Boswel et al., 2004). In der vorliegenden Arbeit wird daher vermutet, dass die als challenge bewerteten beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen zu Engagement führen. Zwischen „Hindrance“ und Engagement, sowie zwischen „Challenge“ und Burnout wird ein negativer Zusammenhang erwartet.

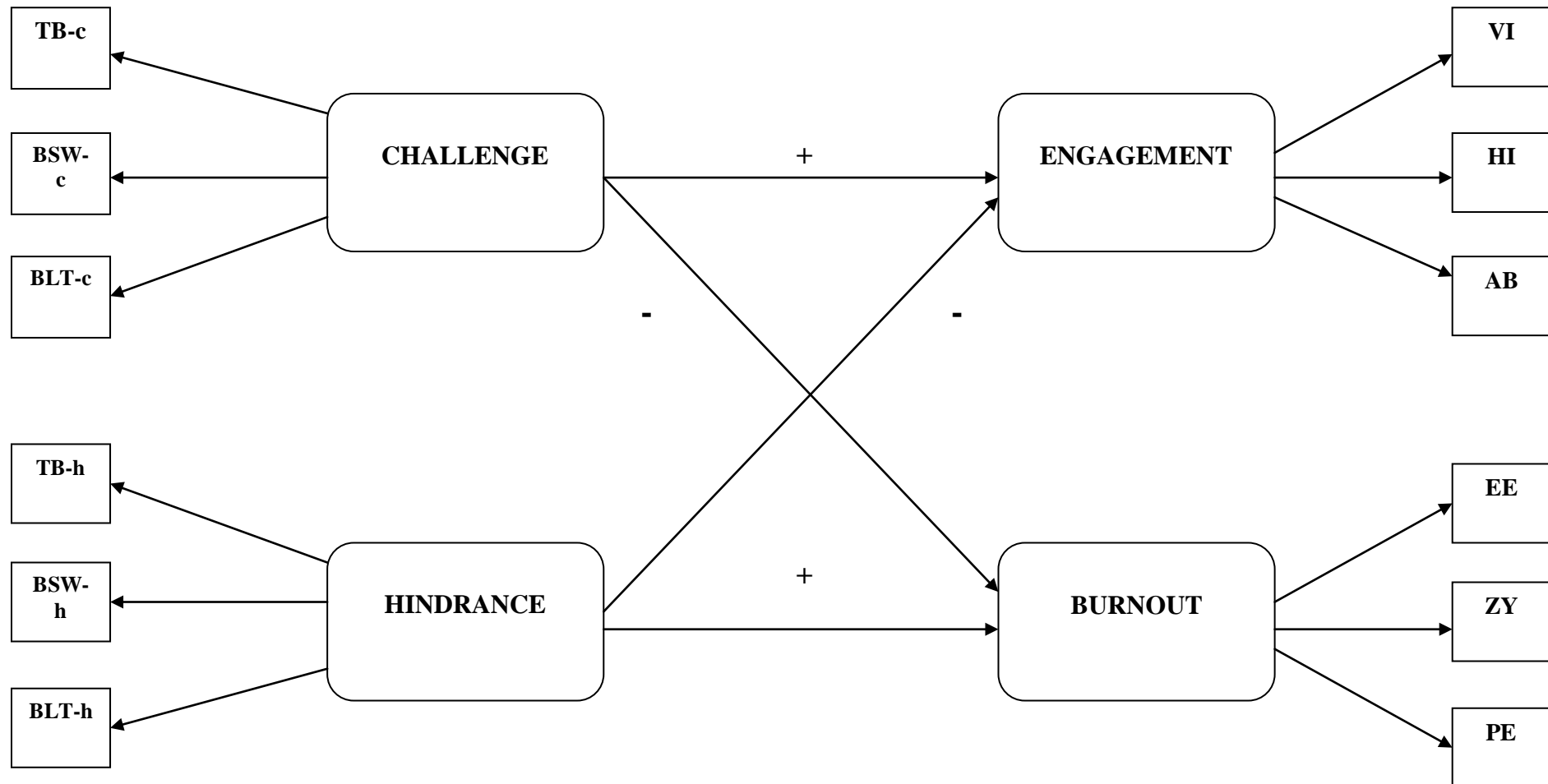


Abb. 6: Konzeptuelles Modell der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als challenge und hindrance.

Anmerkungen TB-c: Technische Beschleunigung- challenge; BSW-c: Beschleunigung des sozialen Wandels- challenge; BLT-c: Beschleunigung des Lebenstempos- challenge; TB-h: Technische Beschleunigung- hindrance; BSW-h: Beschleunigung des sozialen Wandels- hindrance; BLT-h: Beschleunigung des Lebenstempos- hindrance; VI: Vitalität; HI: Hingabe; AB: Absorbiertheit; EE: Emotionale Erschöpfung; ZY: Zynismus; PE: Persönliche Erfüllung;.

6. Methode

6.1 Erhebungsinstrument

In einer Untersuchung von Pöppl (2009) und Forstik (2010) wurden mittels Fokus Gruppen beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderungen entwickelt. Daraus wurden Items für die drei Dimensionen von Beschleunigung abgeleitet und drei Aspekte wurden berücksichtigt: Steigerung des Ausmaßes, des Tempos und Häufigkeitsveränderungen (Ulferts & Korunka, 2010). Der Fragebogen der vorliegenden Studie wurde in Zusammenarbeit mit Poiger (2010) modifiziert (Voranalyse) und stichprobenspezifisch adaptiert. Die Erhebung der Daten wurde in gemeinsamer Arbeit erzielt. Die Voranalyse und die testtheoretischen Grundlagen des Fragebogens „Veränderungen in der modernen Arbeitswelt“ werden in der Diplomarbeit von Poiger (2010) näher behandelt.

Die Einleitung des Fragebogens beinhaltete eine genauere Erklärung des Untersuchungszieles und der Durchführung der Untersuchung. Die Anonymisierung der Umfrage und die vertrauliche Behandlung der Ergebnisse wurden ebenfalls erklärt. Es wurde darauf hingewiesen, dass die UntersuchungsteilnehmerInnen die Möglichkeit hatten, eine Kurzzusammenfassung nach Abschluss der Studie via e-Mail anzufordern.

Das Messinstrument bestand aus fünf Bereichen.

6.1.1 Wahrnehmung von Beschleunigung

Aus den Items der Untersuchung von Pöppl (2009) und Forstik (2010) wurden Kern-Items, Spezifische Items und Adaptive Items festgelegt. Kern-Items sind Items, welche nicht an eine bestimmte Stichprobe angepasst werden müssen, z.B. *„das erforderliche Ausmaß an Fachwissen“*. Spezifische Items sind Items, die spezifisch für eine bestimmte Stichprobe (z.B. Krankenschwester, Büroangestellte) festgelegt werden, z.B. *„das Ausmaß von Standby-Diensten am Airport“*. Adaptive Items sind Items, die sich anhand geklammerter Beispiele an verschiedene Stichproben anpassen lassen, z.B. *„das erforderliche Ausmaß an Flexibilität (z.B. Flugverspätungen, Beladungsfehler, usw.)“*.

Die Skala „Wahrnehmung von Beschleunigung“ besteht insgesamt aus 28 Items: 8 Items für die Technische Beschleunigung, 14 Items für die Beschleunigung des sozialen Wandels und 6 Items für die Beschleunigung des Lebenstempos. Die Antwortskala

besteht aus einer fünf-stufigen Likert-Skala von „ist stark gesunken“, „ist etwas gesunken“, über „ist gleich geblieben“, bis zu „ist etwas gestiegen“, „ist stark gestiegen“.

6.1.2 Bewertung der Arbeitsanforderungen

Die Skala „Bewertung der Arbeitsanforderungen“ besteht aus den gleichen 28 Items wie die Skala *Wahrnehmung von Beschleunigung*, allerdings lediglich mit drei Antwortkategorien: „behindert/belastet mich“ (hindrance), „weder noch“, „erlebe ich als angenehme Herausforderung“ (challenge).

6.1.3 Engagement

Engagement wurde durch die Verwendung der kurzen deutschen Version des UWES- 9 (Utrecht Work Engagement Scale; Schaufeli et al, 2003) erfasst. Drei Sub-Skalen von Engagement wurden verwendet.

- *Vitalität* wird durch drei Items erfasst, z.B. *Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit*. Hohe Werte in Vitalität bedeuten hohe Energie, Lust und Ausdauer in der Arbeit.
- *Hingabe* wird ebenfalls durch drei Items erfasst, z.B. *Ich bin stolz auf meine Arbeit*. Personen die hohe Werte erreichen, können sich mit ihrer Arbeit gut identifizieren, sie sehen sie als bedeutungsvoll und inspirierend an, die Tätigkeiten sind für sie angenehme Herausforderungen (Challenge).
- *Absorbiertheit* wird ebenfalls mit drei Items erfasst, z.B. *Meine Arbeit reißt mich mit*. Jene Personen die hohe Werte in Absorbiertheit erzielen, fühlen sich in ihrer Arbeit glücklich, vertieft und versunken. Sie haben Schwierigkeiten sich von der Arbeit zu trennen, haben das Gefühl, dass die Zeit fliegt und alles rund herum wird vergessen.

Die Antwort-Skala besteht aus sieben Stufen: „nie“, „fast nie“, „ab und zu“, „regelmäßig“, „häufig“, „sehr häufig“, „immer“.

6.1.4 Burnout

Verwendet wurde die deutsche Fassung des Maslach Burnout Inventory- General Survey (MSB-GS, Schaufeli, et al., 1996) um Burnout zu erfassen. Es besteht aus drei Sub-Skalen:

- *Emotionale Erschöpfung*: Diese Sub-Skala besteht aus 5 Items, welche Gefühle der durch die Arbeit verursachten Erschöpfung erfassen, z.B. *Ich fühle mich durch meine Arbeit gefühlsmäßig erschöpft*. Je höher die Werte in dieser Sub-Skala, desto höher ist das empfundene Niveau von Burnout.
- *Zynismus*: 5 Items erfassen gefühllose und unpersönliche Reaktionen wie z.B. *Ich möchte nur meine Arbeit tun und in Ruhe gelassen werden*. Auch hier bedeuten hohe Werte eine hohe Intensität des empfundenen Burnouts.
- *Persönliche Erfüllung*: 6 Items erfassen das Gefühl von Kompetenz und das Gefühl des Erzielens erfolgreicher Leistungen, z.B. *Ich bin guter Stimmung, wenn ich in meiner Arbeit etwas erreicht habe*. Je niedriger die Werte in dieser Sub-Skala sind, desto höher ist die Intensität der Empfindung von Burnout.

6.1.5 Demographische Daten und andere Merkmale

Folgende Merkmale wurden erfragt: Geschlecht (weiblich und männlich), Alter in Kategorien („bis 25 Jahre“, „26 bis 35 Jahre“, „36 bis 45 Jahre“ und „über 46 Jahre“), Beschäftigungsdauer („bis 2 Jahre“, „2 bis 5 Jahre“, „5 bis 10 Jahre“ und „über 10 Jahre“) und Art des Beschäftigungsverhältnisses (Vollzeit und Teilzeit). Zusätzlich wurde nach Führungspositionen (Purser, Senior) im Unternehmen gefragt (Ja/Nein).

6.2 Untersuchungsdurchführung

Am 02.04.2010 wurde ein e-Mail mit einer Einladung zu der Online-Umfrage an die gesamte Stichprobe gesendet. Das e-Mail enthielt eine kurze Erklärung des Ziels der Forschungsuntersuchung, sowie einen Hinweis auf der Anonymität der Umfrage. Durch das Anklicken eines Links konnte die Online-Version des Fragebogens „Veränderungen in der modernen Arbeitswelt“ gestartet werden. Das Ausfüllen des Fragebogens dauerte ca. 5-10 Minuten.

Am 13.04.2010 wurde dann die Papier-Bleistift-Version des Fragebogens den FlugbegleiterInnen in ihren Fächern hinterlegt. Ein Erinnerungs- e-Mail für die Online-Version wurde ebenfalls am 13.04.2010 versendet. In diesem e-Mail wurde außerdem angekündigt, dass in den jeweiligen Fächern eine Papier-Bleistift-Version des Fragebogens hinterlegt wurde, und dass es den TeilnehmerInnen frei stand, die eine oder andere Version zu wählen. Die UntersuchungsteilnehmerInnen konnten die Papier-Bleistift-Version in einer Box anonym einwerfen, oder in ein Kuvert an eine Rücksendeadresse via Post senden. In dem angesprochenen e-Mail wurde darauf aufmerksam gemacht, dass man nur eine Umfrage-Version ausfüllen sollte.

6.3 Stichprobe

Der Fragebogen „Veränderungen in der modernen Arbeitswelt“ wurde einer Stichprobe von 1,545 FlugbegleiterInnen vorgelegt. Es bestand die Möglichkeit den Fragebogen als Papier-Bleistift-Version oder durch einen Link als Online-Version auszufüllen. 154 FlugbegleiterInnen füllten die Online-Version aus, 146 bearbeiteten die Papier-Bleistift-Version. Insgesamt wurden 300 Fragebögen ausgefüllt, was eine Rücklaufquote von 19% ergibt. Von diesen 300 wurden nicht alle vollständig ausgefüllt. Alle TeilnehmerInnen die weniger als 90% der Fragen beantworteten wurden ausgeschlossen. Die restlichen 10% der Missing- Fälle wurden via Norm 2.02 imputiert (Schafer, 2009). Die Auswertung wurde letztendlich mit 270 (davon 228 Frauen und Männer 42) ausgefüllten Fragebogen durchgeführt.

Folgende demographische Daten sowie andere Merkmalen wurden erhoben: *Geschlecht, Alter, Beschäftigungsdauer, Art des Beschäftigungsverhältnisses und Führungsposition.*

84.4% waren weiblich und 15.6% waren männlich. In die Alterskategorie *bis 25* fallen 4.4% der Befragten, zwischen 26 und 35 Jahren alt sind 43.3%, zwischen 36 und 45 sind 44.1%, der Anteil über 45 Jahren beträgt 8.1%. 68.1% der FlugbegleiterInnen besitzen keine *Führungsposition* (als Senior, Purser). In Bezug auf die *Beschäftigungsdauer* zeigt sich, dass 65.6% der Befragten über 10 Jahre im Unternehmen beschäftigt sind, 32.2% sind zwischen 5 und 10 Jahren im Unternehmen beschäftigt und 2.5% bis zu 5 Jahren. Eher ausgewogen zeigt sich die Verteilung der *Art der Beschäftigungsverhältnisse* im Unternehmen, 54.1% sind Vollzeit und 45.9% Teilzeit beschäftigt.

Die erhobene Daten der Stichprobe wurden mit einer Population von 7132 FlugbegleiterInnen aus einer Studie von Heuven et al. (2003) verglichen. Tabelle 3 zeigt den Vergleich zwischen der Population und der Stichprobe. Die Verteilungen der demographischen Variablen der Stichprobe und der Population ähneln einander. Das einzige Merkmal, bei dem ein deutlicher Unterschied festzustellen ist, ist die *Beschäftigungsdauer*. In der Stichprobe sind 65.5% der FlugbegleiterInnen über 10 Jahre im Unternehmen, in der gesamten Population waren es lediglich 29.2%.

Tabelle 3: Vergleich (in Prozent) zwischen der Stichprobe (N=270) und einer Population (N=7132) von FlugbegleiterInnen (nach Heuven et al., 2003, S.88) anhand ausgewählter Merkmale

	Totale Population		Stichprobe	
	N	%	N	%
Geschlecht				
Weiblich	6100	85.5	228	84.4
Männlich	1032	14.5	42	15.6
Alter				
bis 34	4471	62.6	129	47.7
über 35	2652	37.2	141	52.9
Beschäftigungsdauer				
bis 9	3818	53.5	93	33.4
über 10	2085	29.2	177	65.6
Art des Beschäftigungsverhältnisses				
Vollzeit	4341	60.9	146	54.1
Teilzeit	2791	39.1	124	45.9
Führungsposition				
Nein	4982	69.1	184	68.1
Ja	2204	30.9	86	31.9

6.4 Ergebnisse

Im folgenden Abschnitt wird die statistische Auswertung dargelegt. Die Daten wurden mittels SPSS, Version 13.0 (Gale, & Adler, 1995-2002). ausgewertet. Zunächst wird die deskriptive Statistik dargestellt und analysiert. In weiterer Folge werden die Fragestellungen anhand von Häufigkeitsauszählungen analysiert. Für die Fragestellungen 2 und 3 wurden zwei MANOVAs durchgeführt. Die Hypothesen

wurden durch Zusammenhangsanalyse und Pfadanalyse mittels Mplus (Muthén & Muthén, 1998-2007) getestet.

6.4.1 Darstellung und Analyse der deskriptiven Statistik

Die deskriptiven Statistiken für die Skalen *Wahrnehmung von Beschleunigung*, *Burnout* und *Engagement* sind in Tabelle 4 dargestellt. Die Wahrnehmung der drei Beschleunigungsdimensionen (Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos) weisen signifikante Interkorrelationen auf. Die positiven Beziehungen der drei Dimensionen von Beschleunigung stützt die Annahme des Akzelerationszirkels von Rosa (2005).

Hinsichtlich der Frage nach der Interkorrelation zwischen den Sub-Skalen von Burnout zeigt sich, dass *Emotionale Erschöpfung* in einer signifikanten Beziehung zu *Zynismus* steht, die dritte Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* weist allerdings keine signifikante Korrelation mit den anderen zwei Sub-Skalen auf. Dieses Ergebnis unterstützt die Vermutung von mehreren AutorInnen wie Maslach et al. (2001) und Bakker et al. (2004), dass die Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* eine geringere Rolle beim Burnout spielt.

Die drei Sub-Skalen von Engagement (*Vitalität*, *Hingabe* und *Absorbiertheit*) interkorrelieren signifikant miteinander und die Korrelationen sind positiv.

Darüber hinaus korrelieren zwei Sub-Skalen von Burnout (*Emotionale Erschöpfung* und *Zynismus*) positiv mit der Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos. Keine signifikante Korrelation wurde zwischen der Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* und der Wahrnehmung der Beschleunigungsdimensionen gefunden.

Die Skalen *Vitalität*, *Hingabe* und *Absorbiertheit* korrelieren negativ mit den Sub-Skalen *Emotionale Erschöpfung* und *Zynismus*.

Diese Ergebnisse stützen Schaufelis et al. (2004) Standpunkt, dass Burnout und Engagement besonders zwischen den Sub-Skalen *Emotionale Erschöpfung* und *Vitalität*, sowie zwischen den Sub-Skalen *Zynismus* und *Hingabe* Gegensätze darstellen. Weiters zeigen die drei Sub-Skalen von Engagement eine signifikante negative Korrelation mit der Wahrnehmung von Beschleunigung des Lebenstempos.

Tabelle 4: Mittelwert (MD), Standard Abweichung (SD), Cronbach's Alpha und Korrelationen (r) für die Dimensionen der Skalen Wahrnehmung von Beschleunigung, Burnout und die Engagement. (Stichprobe N=270)

Variable	MD	SD	Cronbach's alpha	<i>r</i>								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Technische Beschleunigung-Wahrnehmung	3.6	0.52	.51	1								
2. Beschleunigung des sozialen Wandels-Wahrnehmung	3.5	0.36	.67	.46**	1							
3. Beschleunigung des Lebenstempos-Wahrnehmung	3.6	0.71	.86	.41**	.44**	1						
4. Emotionale Erschöpfung	3.3	0.99	.86	.12*	.21**	.26**	1					
5. Zynismus	2.8	1.12	.83	.11*	.20**	.25**	.60**	1				
6. Persönliche Erfüllung	5.1	0.58	.72	.04	.02	-.10	-.36**	-.59**	1			
7. Vitalität	4.7	1.15	.81	-.01	-.10	-.14	-.58**	-.61**	.63**	1		
8. Hingabe	4.6	1.41	.85	-.08	-.10	-.20**	-.50**	-.68**	.61**	.77**	1	
9. Absorbiertheit	4.4	1.48	.88	-.09	-.10	-.21**	-.48**	-.60**	.54**	.74**	.86**	1

****.** Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0.01 (1-seitig) signifikant

*****. Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0.05 (1-seitig) signifikant

Anzumerken ist, dass die Reliabilität der Skala Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung ein Cronbach-Alpha von 0.51 ausweist, was weit geringer ist als der gerade noch akzeptable Wert von 0.7 (Field, 2009). Noch weniger akzeptabel ist das Cronbach-Alpha von 0.67 bei der Dimension der sozialen Beschleunigung. Obwohl der Wert sich dem Grenzwert 0.7 nähert, ist er unbefriedigend, denn diese Skala beinhaltet die höchste Anzahl von Items (14).

Die Werte von Burnout und Engagement der vorliegenden Studie wurden mit Werten aus anderen Studien zu Burnout und Engagement von FlugbegleiterInnen verglichen. Der Vergleich zeigt ähnliche Ergebnisse: In der Studie von Xanthopoulou et al. (2008) ist der Mittelwert für Engagement bei den FlugbegleiterInnen $MD=4.09$, in der vorliegenden Arbeit beträgt der Mittelwert für die Skala Engagement $MD=4.54$, was einem mittleren Niveau von empfundenem Engagement entspricht. In der Untersuchung von Heuven et al. (2003) sind die Mittelwerte für die Sub-Skala *Emotionale Erschöpfung* $MD=2.6$ und für die Sub-Skala *Zynismus* $MD=1.7$. Die Mittelwerte für die gleichen Sub-Skalen in der vorliegenden Arbeit sind $MD=3.3$ und $MD=2.8$. Diese Mittelwerte liegen nahe beieinander und befinden sich auf einem niedrigeren bis mittleren Niveau von Burnout.

6.4.2 Analyse der Fragestellungen

Fragestellung 1: Werden die Arbeitsanforderungen bei den FlugbegleiterInnen subjektiv als beschleunigt wahrgenommen?

Um die erste Fragestellung beantworten zu können, werden zunächst die Prozentwerte für die Skalen Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos in Tabelle 5 dargelegt.

Tabelle 5: Häufigkeitstabelle der drei Dimensionen der Variable Wahrnehmung von Beschleunigung

Dimensionen	stark gesunken	etwas gesunken	gleich geblieben	etwas gestiegen	stark gestiegen	gesamt
Technische Beschleunigung- Wahrnehmung		2.2%	34.8%	57.8%	5.2%	100%
Beschleunigung des sozialen Wandels- Wahrnehmung			47%	52.4%	0.7%	100%
Beschleunigung des Lebens- Tempos- Wahrnehmung	0.4%	4.8%	31.1%	50%	13.7%	100%

Die Beschleunigung der Arbeitsanforderungen wurde vor allem bei den Dimensionen Beschleunigung des Lebenstempos (63.7%) und Technische Beschleunigung (63%) als etwas gestiegen bis stark gestiegen wahrgenommen. Die Beschleunigung der Arbeitsanforderungen bei der Dimension Beschleunigung des sozialen Wandels wurde von 53.1% der Stichprobe als gestiegen wahrgenommen. Die Fragestellung kann also folgendermaßen beantwortet werden: Die Arbeitsanforderungen werden bei den FlugbegleiterInnen als beschleunigt wahrgenommen.

Fragestellung 2: Unterscheiden sich verschiedene *Altersgruppen*, bzw. *Frauen und Männer (Geschlecht)* in Bezug auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos?

Zur Beantwortung dieser Fragestellung wurde eine Multivariate- Varianzanalyse durchgeführt. Die Variable *Alter* bestand aus 4 Kategorien (1) „bis 25“; (2) „26 bis 35“; (3) „36 bis 45“; (4) „über 45“. Die meisten FlugbegleiterInnen lagen zwischen Kategorie 2 mit 43.3% und 3 mit 44.1%. Um eine ausgewogene Verteilung zu erzielen, wurden die vier Kategorien in zwei zusammengefasst und folgendermaßen umkodiert: (1) bis 35 Jahre und (2) ab 36 Jahre alt.

Der Box-Test auf Gleichheit der Kovarianzmatrizen, sowie der Levene-Test auf Gleichheit der Fehlervarianz fielen nicht signifikant aus. Bei Verwendung von Pillai's-Trace wurde kein signifikanter Effekt von *Alter* auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos gefunden; $V = 0.01$, $F(3,26) = 0.99$, $p > .05$.

Im Falle von *Geschlecht* hat sich auch kein signifikanter Effekt auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos gezeigt; $V = 0.17$, $F(3,26) = 1.51$, $p > .05$.

Die Fragestellung kann also folgendermaßen beantwortet werden: Die *Altersgruppen* bzw. *Frauen und Männer (Geschlecht)* unterschieden sich in Bezug auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos nicht.

Fragestellung 3: Unterscheiden sich die Variablen *Beschäftigungsdauer*, *Führungsposition* und *Art des Beschäftigungsverhältnisses* in Bezug auf die

Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos?

Der Box Test auf Gleichheit der Kovarianzmatrizen aller hier relevanten Variablen fiel nicht signifikant aus. Der Levene-Test auf Gleichheit der Fehlervarianz war unauffällig. Die Ergebnisse zeigen keinen signifikanten Effekt von *Führungsposition* auf die Wahrnehmung der drei Dimensionen von Beschleunigung. Im Falle von der *Art des Beschäftigungsverhältnisses* zeigt sich auch kein signifikanter Effekt auf die Wahrnehmung der drei Dimensionen von Beschleunigung.

Allerdings fiel bei Verwendung von Pillai's Trace ein signifikanter Effekt von *Beschäftigungsdauer* auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos, $V = 0.05$, $F(3,26) = 4.48$, $p < .05$, auf. Ähnlich wie beim Alter wurden die Kategorien der Variablen *Beschäftigungsdauer* von vier auf zwei Kategorien reduziert: (1) bis 10 Jahre und (2) über 10 Jahre.

In zwei der univariaten ANOVAs findet man, dass *Beschäftigungsdauer* einen signifikanten Effekt auf die Technische Beschleunigung, $F(1,26) = 3.0$, $p < .05$, und auf die Beschleunigung des sozialen Wandels, $F(1,26) = 0.92$, $p < .05$, hat. Der Effekt von *Beschäftigungsdauer* auf die Beschleunigung des Lebenstempos ist nicht signifikant, $F(1,26) = 1.7$, $p > .05$. FlugbegleiterInnen die über 10 Jahre im Unternehmen beschäftigt sind nehmen Beschleunigung in der Arbeit stärker wahr, als jene die weniger lang im Unternehmen beschäftigt sind, vor allem bei der Technischen Beschleunigung und Beschleunigung des sozialen Wandels (siehe Abbildung 7). Am stärksten wird die Technische Beschleunigung von beiden Gruppen wahrgenommen.

Die Fragestellung kann also folgendermaßen beantwortet werden: Die Variablen *Führungsposition* und *Art des Beschäftigungsverhältnisses* unterschieden sich in Bezug auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos nicht. Die Variable *Beschäftigungsdauer* unterscheidet sich in Bezug auf die Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos.

Wahrnehmung von Beschleunigung und Beschäftigungsdauer

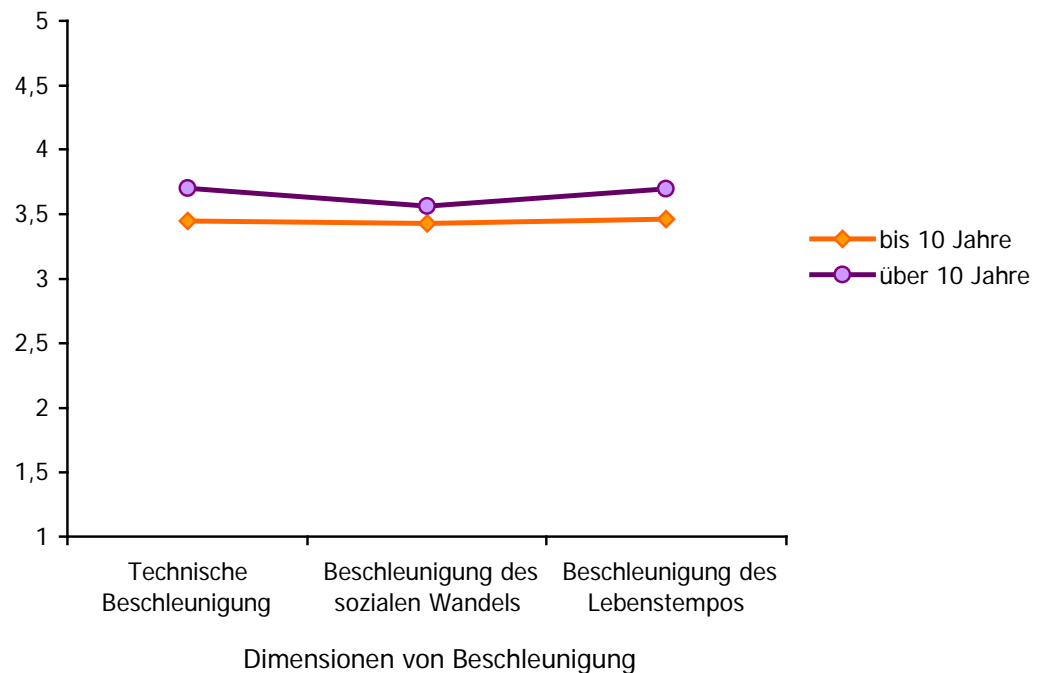


Abb. 7: Wechselwirkung zwischen Wahrnehmung von Beschleunigung und Beschäftigungsdauer

6.4.3 Darstellung der statistischen Hypothesenprüfung

Zur Überprüfung der Zusammenhangshypothesen 1a, 1b und 1c wurden Rangkorrelationen nach Spearman berechnet (Bortz, 1999; Field, 2009).

Hypothese 1a: Die subjektive Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung steht in positivem Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance.

Die subjektive Wahrnehmung von Technischer Beschleunigung als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung zeigt einen signifikanten positiven Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance; $r_s = .29$, p (1-seitig) $< .01$. Wie erwartet werden die Arbeitsanforderungen im Bereich der Technischen Beschleunigung eher als hindrance bewertet.

Hypothese 1b: Die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung des sozialen Wandels als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung steht in positivem Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance.

Ein signifikanter positiver Zusammenhang zeigt sich zwischen der subjektiven Wahrnehmung von Beschleunigung des sozialen Wandels als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung und der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance; $r_s = .32$, p (1-seitig) $< .01$. Die Veränderungen im Bereich der sozialen Beschleunigung werden als belastend bewertet.

Hypothese 1c: Die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung des Lebenstempos als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung steht in positivem Zusammenhang mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance.

Wie vermutet steht die subjektive Wahrnehmung von Beschleunigung des Lebenstempos als gestiegene beschleunigungsspezifische Arbeitsanforderung in einer signifikanten positiven Beziehung mit der subjektiven Bewertung der Arbeitsanforderungen als hindrance; $r_s = .76$, p (1-seitig) $< .01$. Die FlugbegleiterInnen bewerten die Arbeitsanforderungen in der Dimension des Lebenstempos auch als belastend.

Die Hypothesen 2a bis 2d wurden durch ein Strukturgleichungsmodell (SEM) in Mplus (Muthén & Muthén, 1998-2007) getestet. Der Fit-Indici χ^2 (goodness-of-fit-statistic) ist ein Wert für die Gesamtanpassung des hypothetischen Modells. Ein signifikantes Ergebnis bedeutet, dass das hypothetische Modell eine schlechte Gesamtanpassung zeigt. Allerdings reagiert der χ^2 -Wert sehr sensitiv auf die Stichprobengröße: Je größer die Stichprobe, desto geringer ist die Chance, dass ein hypothetisches Modell angenommen wird (Bentler, 1990). Aus diesem Grund wurden alternative Kriterien herangezogen, um die Gesamtanpassungsgüte des Modells zu überprüfen.

Die alternativen Kriterien sind: (1) RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)- Nach Browne und Cudeck (1993) gelten hypothetische Modelle mit Werten kleiner als 0.10 als unangepasst und Modelle mit Werten größer als 0.05 als angepasst.

(2) CFI (Comparative Fit Index)- Bei einem angepassten Modell sollte der Wert über 0.95 liegen (Hu & Bentler, 1999). (3) TLI (Tucker-Lewis Index)- Ein Wert der über 0.95 liegt, repräsentiert ein gut angepasstes Modell (Hu et al., 1999). (4) WRMR (Weighted Root-Mean-Square Residual)- Ein Wert der annähernd bei 1.0 liegt bedeutet, dass das Modell gut angepasst ist (Yu, 2002).

Die Pfadanalyse des hypothetischen Modells zeigt einen signifikanten Fit-Indici $\chi^2(19) = 76.190$, $p < .001$. Die Ergebnisse der alternativen Kriterien sind: CFI = .76; RMSEA = .11; TLI=.88 und WRMR =.99. Die Werte von TLI und WRMR zeigen ein knapp zufriedenstellendes Modell, aber der Wert von CFI ist beträchtlich kleiner als 0.95. Aus den Werten von CFI und RMSEA lässt sich schließen, dass das hypothetische Modell unangepasst ist. Abbildung 8 illustriert die standardisierten Werte der Parameterschätzung des Strukturgleichungsmodells. Die Hypothesen 2a bis 2d wurden anhand dieses Modells analysiert.

Hypothese 2a: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als challenge und Engagement besteht ein positiver Zusammenhang.

Der Wert .49 ist signifikant ($p < .05$). Beschleunigte Arbeitsanforderungen die als Challenge bewertet wurden, stehen in positiver Beziehung zu Engagement.

Hypothese 2b: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als hindrance und Burnout besteht ein positiver Zusammenhang.

Hier zeigt sich ein nicht signifikanter Wert von 0.29 ($p > .05$) zwischen hindrance und Burnout. Keine signifikante Beziehung wurde festgestellt.

Hypothese 2c: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als challenge und Burnout besteht ein negativer Zusammenhang.

Für die Beziehung zwischen challenge und Burnout zeigt sich ein nicht signifikanter Wert von -.11 ($p > .05$). Keine signifikante Beziehung wurde zwischen challenge und Burnout gefunden.

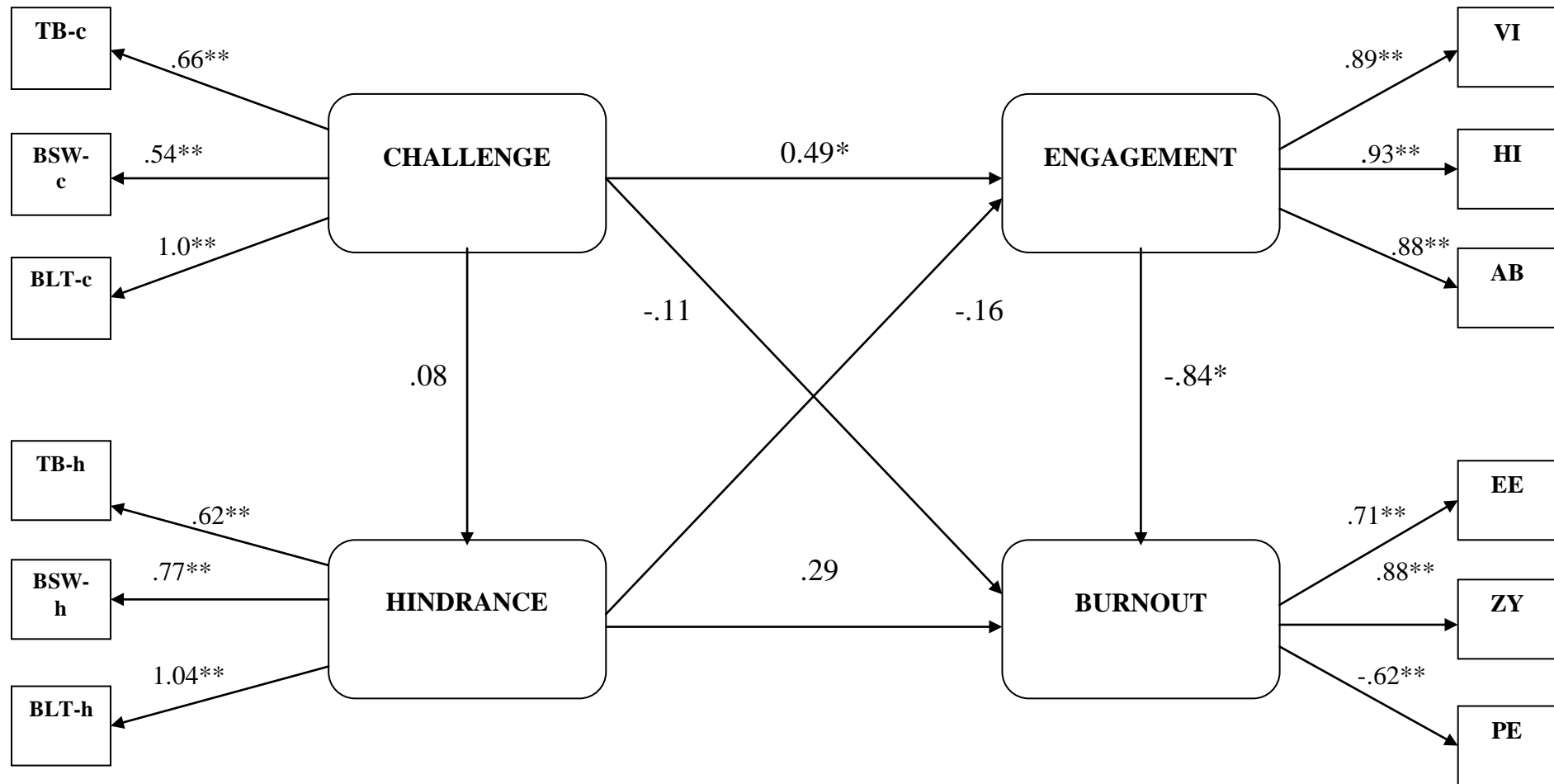


Abb 8: Konzeptuelles Modell mit Faktorladungen (standardisierte Lösungen)

Anmerkungen TB-C: Technische Beschleunigung- challenge; BSW-C: Beschleunigung des sozialen Wandels- challenge; BLT-C: Beschleunigung des Lebenstempos- challenge; TB-h: Technische Beschleunigung- hindrance; BSW-h: Beschleunigung des sozialen Wandels- hindrance; BLT-h: Beschleunigung des Lebenstempos- hindrance; VI: Vitalität; HI: Hingabe; AB: Absorbiertheit; EE: Emotionale Erschöpfung; ZY: Zynismus; PE: Persönliche Erfüllung.

** . Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0.01 (1-seitig) signifikant

* . Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0.05 (1-seitig) signifikant

Hypothese 2d: Zwischen der Bewertung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als hindrance und Engagement besteht ein negativer Zusammenhang.

Der Wert .16 ($p > .05$) drückt keine signifikante Beziehung zwischen hindrance und Engagement aus.

Für die Beziehung zwischen Engagement und Burnout zeigt sich allerdings ein signifikanter Wert von $-.84$ ($p < .05$). Diese Ergebnis stützt den theoretischen Ansatz von Schaufeli et al. (2004). Burnout und Engagement scheinen zwei getrennte Dimensionen zu sein, die gegensätzlich zu einander stehen.

Die drei Sub-Dimensionen Technische Beschleunigung als challenge, Beschleunigung des sozialen Wandels als challenge und Beschleunigung des Lebenstempos als challenge stehen in signifikanter Beziehung mit der latenten Variablen „Challenge“. Eine positive signifikante Beziehung findet man auch zwischen den drei Sub-Dimensionen Technische Beschleunigung als hindrance, Beschleunigung des sozialen Wandels als Hindrance und Beschleunigung des Lebenstempos als hindrance und der latenten Variablen „Hindrance“.

Die Beziehung zwischen den Sub-Skalen von Engagement (*Vitalität, Hingabe und Absorbiertheit*) stehen in positiver signifikanter Beziehung mit der latenten Variablen „Engagement“. Die Sub-Skalen *Emotionale Erfüllung* und *Zynismus* stehen in positiver und signifikanter Beziehung zu Burnout. Allerdings steht die Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* in signifikanter, negativer Beziehung zur Burnout. Dieses Ergebnis stimmt mit den Interkorrelationen der Dimensionen von Burnout überein (siehe Tabelle 4). Die Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* scheint vom Konzept des Burnouts abzuweichen.

7. Diskussion

Rosa (2005) führt durch sein Buch „*Beschleunigung: Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*“ eine kompakte und zusammenfassende Darstellung der kulturellen und strukturellen Ursachen von Beschleunigung, sowie deren individuelle und gesellschaftliche Auswirkungen, ein. Er entwickelt eine Theorie der Sozialen Beschleunigung, welche aus drei Dimensionen besteht: (1) Technische Beschleunigung, (2) Beschleunigung des sozialen Wandels und (3) Beschleunigung des Lebenstempos. Die vorliegende Studie ist ein Versuch, die Wahrnehmung und Bewertung dieser drei Dimensionen, sowie deren mögliche Auswirkungen in der Arbeitswelt, empirisch zu untersuchen.

Die deskriptive Statistik zeigt signifikante Interkorrelationen zwischen den drei Dimensionen von Beschleunigung, welche die theoretischen Zusammenhänge im Akzelerationszirkel von Rosa stützen. In der Skala Burnout fanden sich negative Korrelationen zwischen der Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* und den zwei weiteren Sub-Skalen. Die Sub-Skalen *Zynismus* und *Emotionale Erschöpfung* von Burnout zeigen signifikante negative Beziehungen mit den Sub-Skalen von Engagement. Burnout und Engagement sind wie vermutet keine gegensätzlichen Pole eines Kontinuums, sondern getrennte Konstrukte, welche auch getrennt untersucht werden sollten. Allerdings korreliert die dritte Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* stärker mit Engagement als mit Burnout. Es scheint als ob die Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* mehr Eigenschaften von Engagement besitzt, als von Burnout. Es wäre noch zu klären, ob es überflüssig ist die Sub-Skala *Persönliche Erfüllung* in die Erhebung von Burnout zu integrieren, wenn gleichzeitig die Skala Engagement erhoben wird.

Weiters finden sich signifikante negative Beziehungen zwischen der Wahrnehmung der Beschleunigungsdimensionen und den Sub-Skalen von *Emotionale Erschöpfung* und *Zynismus*. Nur bei der Wahrnehmung der Beschleunigung des Lebenstempos zeigen sich signifikante negative Beziehungen mit den drei Sub-Skalen von Engagement (*Vitalität*, *Absorbiertheit* und *Hingabe*). Hinsichtlich der Reliabilität der Dimensionen von Beschleunigung bedarf es weiterer Forschung bezüglich der Itemkonstruktion.

Die erste Fragestellung bezieht sich auf die allgemeine Wahrnehmung von Beschleunigung. Die Arbeitsanforderungen werden von den FlugbegleiterInnen subjektiv als verändert wahrgenommen und die Veränderung geht eher in Richtung einer Steigerung von Menge, Ausmaß, Tempo, usw. Die Arbeitsanforderungen werden bei den FlugbegleiterInnen als beschleunigt wahrgenommen.

In der Studie von Forstik (2010) zeigt sich ebenfalls eine wahrgenommene Beschleunigung der Arbeitsanforderungen bei Büroangestellten. Allerdings war die subjektive Wahrnehmung in dieser Berufsbranche stärker als bei den FlugbegleiterInnen. Rosa (2005) nimmt an, dass die Beschleunigung im Dienstleistungsbereich, im Vergleich zu anderen Bereichen, geringer ausfällt. Er führt dazu ergänzend aus, dass sich einige Dienstleistungsbereiche durch Spezialisierung und Technik leichter beschleunigen lassen als andere, welche keine signifikanten Temposteigerungen zeigen, wie z.B. Kindererziehung oder Altenbetreuung.

Die FlugbegleiterInnen arbeiten bereits in einer beschleunigten Branche. Sie hatten immer schon begrenzte Flugzeiten, in denen sie ihre Leistungen erbringen mussten, außerdem scheint sich die Technik an Bord nicht so schnell geändert zu haben. Es wäre denkbar, dass die Beschleunigung bei den FlugbegleiterInnen eher in geringerem Ausmaß wahrgenommen wird, als bei Büroangestellten, weil Letztere mit stärkeren Veränderungen (z.B. Computer-Software wechseln, Anti-Virus aktualisieren, engere Zeitpläne und kürzere Besprechungen) in kürzerer Zeit konfrontiert sind.

Zwei weitere Fragestellungen wurden in Bezug auf die demographischen Daten und andere Merkmale (*Alter, Geschlecht, Beschäftigungsdauer, Führungsposition und Art des Beschäftigungsverhältnisses*) der Stichprobe und die Wahrnehmung von Beschleunigung gestellt. Die verschiedenen Gruppen der Variablen *Beschäftigungsdauer* (bis 10 Jahre und über 10 Jahre) zeigten signifikante Unterschiede in der Wahrnehmung der Dimensionen von Beschleunigung. Personen die über 10 Jahre im Unternehmen beschäftigt sind nehmen Beschleunigung stärker wahr, als FlugbegleiterInnen die kürzere Zeit im Unternehmen beschäftigt sind. Vor allem die Technische Beschleunigung wird durch die Gruppe der länger im Unternehmen Beschäftigten stärker wahrgenommen. Ähnliche Ergebnisse zeigt die Studie von Forstik (2010). Rosa (2005) beschreibt wie die soziale Beschleunigung älteren Menschen zum Nachteil wird. Ein mögliches Thema für weiterführende Forschung in diesem Bereich wäre die Entwicklung von präventiven Maßnahmen für mögliche Auswirkungen der Beschleunigung auf Beschäftigte in Unternehmen.

Wenn Beschleunigung subjektiv unterschiedlich wahrgenommen wird, stellt sich für die Hypothesengenerierung die Frage, auf welche Art und Weise diese von Menschen empfunden wird. Zwei mögliche Bewertungsperspektiven wurden herangezogen: Die Bewertung von beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen als angenehme Herausforderung (challenge) oder als Behinderung (hindrance). Die Ergebnisse der Testungen von Hypothese 1a, 1b und 1c zeigen, dass die Wahrnehmung der beschleunigungsspezifischen Arbeitsanforderungen in allen drei Dimensionen (Technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos) in signifikanter positiver Beziehung zu hindrance steht. Obwohl man eine Korrelation zwischen der Wahrnehmung von Beschleunigung und hindrance feststellen kann, kann man durch diese Korrelation nicht auf die Richtung der Kausalität schließen (Field, 2009).

In der Studie von Forstik (2010) zeigte sich, dass die Beschleunigung in allen drei Dimensionen negativ empfunden wurde. Es wurde außerdem nach der zukünftigen Entwicklung der Beschleunigung gefragt, auch hier zeigte sich eine überwiegend negative Bewertung. Rosa (2005) beschreibt, dass die soziale Beschleunigung Gefühle von Instabilität, Unsicherheit, Angst nicht mehr mitzukommen, Zeitstress, etc. erzeugen kann. Es wird also vermutet, dass Beschleunigung nicht per se etwas Negatives bedeutet, dass sie aber in bestimmten Arbeitsbereichen eher als hindrance empfunden wird. Es wäre interessant zu untersuchen, inwiefern diese negative Einstellung stabil ist und wie die Einstellung sich im alltäglichen Verhalten der Beschäftigten äußert.

In der vorliegenden Arbeit wurden für die Bewertung von Beschleunigung als challenge und hindrance die gleichen Items verwendet, wie für die Skala der Wahrnehmung von Beschleunigung. Für weitere Forschung wird empfohlen, spezifische Items zu entwickeln, die beschleunigungsspezifisch sind und sich auf die Bewertung von hindrance und challenge beziehen (z.B. bestimmte Items von Cavanaugh et al., 2000).

Die weiteren Hypothesen (2a bis 2d) beziehen sich auf die möglichen Auswirkungen von Beschleunigung. Es geht um Beschleunigung als challenge und Beschleunigung als hindrance und deren Verbindung zu den Konstrukten Engagement und Burnout. Mittels eines Mplus wurde ein hypothetisches Strukturgleichungsmodell analysiert. Es zeigt sich eine signifikante Beziehung zwischen Beschleunigung als challenge und Engagement. Daraus könnte man schließen, dass wenn die Arbeitsanforderungen als challenge empfunden werden, dies zu Engagement in der Arbeit führen kann. Es wurden keine signifikanten Beziehungen zwischen hindrance und Engagement, challenge und Burnout, sowie hindrance und Engagement gefunden.

Lee und McGrath (1995) untersuchen den Umgang mit Zeitdruck und die Ergebnisse zeigen drei Faktoren: „personal burden“ (persönliche Belastung), „work problems and difficulties“ (Probleme und Schwierigkeiten in der Arbeit) und „challenge orientation“ (Challenge orientiert). Personen mit hohen Werten in *personal burden* fühlen sich beunruhigt unter Zeitdruck, schlafen und essen weniger, machen weniger Sport, usw. Hohe Werte bei *work problems and difficulties* bedeuten Schwierigkeiten im Umgang mit Zeitdruck, geringere Leistungen, Unpünktlichkeit, Unzuverlässigkeit, usw. Individuen mit hohen Werten in *challenge orientation* empfinden Zeitdruck als aufregend, sind nicht leicht irritierbar, besitzen

ein gutes Zeitmanagement und fühlen sich als ob die Zeit fliegen würde. Solche Individuen können gut mit Zeitdruck umgehen und finden Gefallen daran.

Beruhend auf den Ergebnissen von Lee et al. (1995), und der Verbindung zwischen Beschleunigung als challenge und Engagement, könnte man in weiterer Forschung die unterschiedlichen Umgangsformen mit Beschleunigung in verschiedenen Berufsbranchen untersuchen.

Eine Einschränkung der vorliegenden Arbeit zeigt sich darin, dass die Konstrukte challenge und hindrance mit denselben Items erhoben wurden, obwohl sie theoretisch zwei getrennte Konstrukte darstellen. Für weitere Forschung wird daher empfohlen, getrennte Items für die Erhebung von Beschleunigung als Challenge und Hindrance zu entwickeln. Eine weitere Einschränkung für die Interpretation besteht darin, dass sich die Untersuchung nur auf FlugbegleiterInnen beschränkt, was die Generalisierbarkeit wohl in Mitleidenschaft zieht. Die Rücklaufquote von 19% scheint sehr klein zu sein, nichts desto trotz wurde in mehreren Studien unter FlugbegleiterInnen beobachtet, dass die Rücklaufquote hier sehr gering ausfällt. Bei Heuven et al. (2003) lag die Rücklaufquote bei 31%, bei Xanthopoulou et al. (2008) bei 31%.

Zum Schluss ist es auch wichtig anzusprechen, dass in der fortführenden Forschung von Beschleunigung die kulturellen Unterschiede mehr zu berücksichtigen sind. Levine (1999) sagt: „Die Zeit spricht, und zwar mit Akzent“ (S. 15). Damit ist gemeint, dass Menschen aus verschiedenen Kulturen Zeit anders wahrnehmen und mit Zeit auch anders umgehen. Es wäre also denkbar, dass Beschäftigte aus verschiedenen Kulturen auch die Beschleunigung anders wahrnehmen können. Nicht nur die kulturelle Herkunft, sondern auch unterschiedliche Unternehmenskulturen, könnten beträchtliche Unterschiede in der Wahrnehmung, Bewertung und im Umgang mit Beschleunigung, sowie deren Auswirkungen, hervorrufen.

8. Literaturverzeichnis

- Albert Einstein wird zitiert in: Levine, R., *Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen*, München 1999, S. 58.
- Atkinson, W. (2000). When stress won't go away. *HR Magazine*, 45 (12), 104-10.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341–356.
- Bakker A. B., Demerouti E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Taris, T.W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22, 187-200.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Bhagat, R. S., McQuaid, S. J., Lindholm, H. & Segovis, J. (1985). Total life stress: a multimethod validation of the construct and its effects on organizationally valued outcomes and withdrawal behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 70, 202-214.
- Bortz, J. (1999). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (5. Aufl.). Berlin: Springer.
- Boswell, W.R., Olson-Buchanan, J. B. & LePine, M. A. (2004). Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 165-181.
- Browne, M. & Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Equation Model Fit. In K. A. Bollen & J. S. Scott (Hrsg.), *Testing Structural Equation Models* (136-163). Newbury Park: Sage.
- Cartwright, S. & Boyes, R. F. (2000). Taking the pulse of executive health in the UK. *The Academy of Management Executive*, 14 (2), 16-24.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V. & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65-74.
- Coupland, D. (1991). *Generation X. Geschichten für eine immer schneller werdende Kultur*. New York: St. Martin's Press.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.

- Dormann C. & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 61-82.
- Field, A. P. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (third edition.). London: Sage.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J. & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571-579.
- Francis-Smythe, J. & Robertson, I. (1999). Time-related individual differences. In: *Time & Society*, 8, S. 273-292.
- Forstik, M. (2010). Wahrnehmungen und Einschätzungen von Beschleunigung in der Arbeitswelt. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Wien: Universität Wien, Institut für Psychologie.
- Franklin, B. (1748) wird zitiert in: Waldinger, I. (27. Dezember 2002). Rasender Stillstand. *Wiener Zeitung*. Zugriff am 12. Oktober 2010 unter: <http://www.wienerzeitung.at/Desktopdefault.aspx?tabID=3946&alias=wzo&lexikon=Zeit&letter=Z&cob=4694>
- Freyermuth, G. S. (2000). Digitales tempo. Computer und Internet revolutionieren das Zeitempfinden. *Ct magazin für computer Technik* 14, 74-81.
- Geißler, K. (1999). *Vom Tempo der Welt. Am Ende der Uhrzeit*. Freiburg: Herder.
- Gleick, James (1999). *Faster: The Acceleration of Just About Everything*. New York: Pantheon Books.
- Greg, W. R. (1877) wird zitiert in: Levine, R., *Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen*, München 1999, S. 206.
- Greif, S., Bamberg, E. & Semmer, N. (1991). *Psychischer Streß am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe.
- Grotheer, M. & Struck, O. (2003). *Beschäftigungsstabilität: Entwicklung und Arbeitszufriedenheit. Ergebnisse aus der IAB-Beschäftigtenstichprobe 1975-97 und der BIBB/IAB-Erhebung*. Institut für Soziologie, Universität Jena (unveröffentlicht).
- Guzzo, R. A. & Dickson, M. W. (1996). Teams in organizations: Recent research on performance and effectiveness. *Annual Review of Psychology*, 47, 307-38.
- Heuven, E. & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 81-100.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222-235.
- Heuwinkel, L. (2004). Zeitprobleme in der Beschleunigungsgesellschaft. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte*, 54 (31-32), 33-38.

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Jones, F. & Fletcher, B. C. (1996). Job control and health. In: M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (Hrsg.), *Handbook of work and health psychology* (S. 33-50). Chichester: Wiley.
- Galey, J. & Adler, M. (1995-2002). SPSS 13.0 Base Benutzerhandbuch. München: SPSS GmbH Software.
- Kirchler, E. (Hrsg.) (2008). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Wien: UTB.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer
- Lee, R. S. & McGrath, P. (1995). Dealing with time pressure. *International Journal of Stress Management*, 2, 79-86.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Le Fevre, M., Matheny, J. & Kolt, G. S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 726-744.
- LePine, J. A., LePine, M. A. & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: Relationship with exhaustion, motivation to learn and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89, 883-891.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P. & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, 764-755.
- Levine, R. (1999). *Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen*. München: Piper.
- Lübbe, H. (1998). *Gegenwartsschrumpfung*. In: K. Backhaus und H. Bonus (Hrsg.), *Die Beschleunigungsfalle oder der Triumph der Schildkröte*. 3., erweiterte Auflage, (S. 129-164). Stuttgart: Schäffer/Pöschel.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Hrsg.), *Job stress and burnout* (S. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- May, D. R., Gilson, R. L. & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11-37.
- McCauley, C. D., Ruderman, M. N., Ohlott, P. J. & Morrow, J. E. (1994). Assessing the developmental components of managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 79, 544-560.
- Muthén, B. O. & Muthén, L. K. (1998-2007). Mplus User's Guide. Fourth Edition, Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- O'Connell, P. J., Russell, H., Williams, J. & Blackwell, S. (2004). The changing workplace: A survey of employees' views and experiences. Dublin: The National Centre for Partnership and Performance.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A. & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.
- Poiger, M. (2010). Rasender Fortschritt in der Arbeitswelt. Eine testtheoretische Betrachtung des Konstruktes der Beschleunigung. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Wien: Universität Wien, Institut für Psychologie.
- Pöpl, K. (2009). Die Konstruktion eines Fragebogens zu Beschleunigungen in der Arbeitswelt. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Wien: Universität Wien, Institut für Psychologie.
- Robinson, J. & Godbey, G. (1999). *Time for Life. The Surprising Ways Americans Use Their Time* (2., aktualisierte Auflage). University Park: Pennsylvania State University Press.
- Rosa, H. (2001). Temporalstrukturen in der Spätmoderne: Vom Wunsch nach Beschleunigung und der Sehnsucht nach Langsamkeit. Ein Literaturüberblick in gesellschaftstheoretischer Absicht. In: *Handlung, Kultur, Interpretation*, 10, S.335-381.
- Rosa, H. (2003). Social Acceleration. Ethical and political consequences of a desynchronized high-speed society, mit Entgegnungen von W. Scheuerman, B. Adam und C. Leccardi, in: *Constellations. An International Journal of Critical and Democratic Theory*, Jg. 10, S. 3-52.
- Rosa, H. (2005). *Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schafer, J. L. (2009) NORM. Version 2.02 for Windows 95/98/NT. Zugriff am 1. Oktober 2010 unter: <http://www.stat.psu.edu/~jls/misoftwa.html>

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS). In C. Maslach, S. E., M. P. Leiter. *Maslach Burnout Inventory Manual* (3d ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2003). UWES Utrecht Work Engagement Scale: preliminary manual. *Occupational Health Psychology Unit*, Utrecht University.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Sennet, R. (1998). *Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus*. Berlin: Berlin Verlag.
- Sonnentag S. & Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11, 366-391.
- Tai, W. T. & Liu, S. C. (2007). An investigation of the influences of job autonomy and neuroticism on job stressor-strain relations. *Social Behavior and Personality*, 35, 1007-1020.
- Ulferts, H. & Korunka, C. (2010). Acceleration in working life. An empirical test of a sociological framework. Unveröffentlichte Arbeit. Wien: Universität Wien, Institut für Psychologie.
- Ulmer, D. K. & Schwartzburd, L. (1996). Treatment of Time Pathologies. In: R. Allen und S. Scheidt (Hrsg.), *Heart and Mind: The Practice of Cardiac Psychology* (S. 329-362). Washington D.C.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: the role of basic psychological need satisfaction. *Work and Stress*, 22 , 277-294.
- William Shakespeare wird zitiert in: Levine, R., *Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen*, München 1999, S. 50.
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the sky: A diary study on work engagement among flight attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 345-356.
- Yu, C.Y. (2002). Evaluating cutoff criteria of model fit indices for latent variable models with binary and continuous outcomes. Doctoral dissertation, University of California, Los Angeles
- Zellars, K. L. & Perrewé, P. L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86, 459-467.

9. Anhang

Ich möchte darauf hinweisen, dass zum Thema der Beschleunigung noch eine zweite Arbeit von Martina Poiger entstanden ist. Die Verfassung beider Schriftstücke erfolgte eigenständig. Überschneidungen im Theorieteil sind möglich, da die Arbeiten auf derselben theoretischen Grundlage basieren. Der Fragebogen für die empirische Studie wurde gemeinsam entwickelt und derselben Stichprobe vorgelegt. Die Trennung der Arbeiten erfolgte dahingehend, dass Frau Poigers Schwerpunkt auf der Operationalisierung von Beschleunigung lag und ich setzte mich inhaltlich mit dem Thema von Beschleunigung auseinander.

Ich versichere, dass ich die Diplomarbeit selbstständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe. Ich versichere, dass die Diplomarbeit bisher weder im In- oder Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, am 20.10.2010

Sara Anahi Paredes Alcantara

Einleitungstext – firmenintern

Liebe, lieber!

Mein Name ist...

Ich studiere nebenbei Psychologie an der Universität Wien und schreibe momentan an meiner Diplomarbeit. Ich beschäftige mich mit Veränderungen in der modernen Arbeitswelt.

Ich möchte in meiner Untersuchung erheben, ob speziell in unserem Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn Veränderungen wahrgenommen werden und wie du diese bewertest. Dabei geht es stets um deine persönliche Einschätzung.

Der Fragebogen ist anonym und die Ergebnisse werden streng vertraulich behandelt. Die Daten werden an der Universität Wien ausgewertet und nur im Rahmen meiner Diplomarbeit zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet.

Bitte nimm dir 5 - 10 Minuten Zeit, um den Fragebogen vollständig auszufüllen. Jede einzelne Antwort erhöht die Aussagekraft der Ergebnisse.

Der Fragebogen kann bis einschließlich ausgefüllt werden.

Durch Anklicken des nachfolgenden Links kannst du direkt die Umfrage starten.

Ich möchte mich im Vorhinein für deine Unterstützung bedanken!

Eine Kurzzusammenfassung der Ergebnisse kann nach Abschluss der Studie per Mail bei mir angefordert werden.

Mit lieben Grüßen,

Erinnerungs- Email Text

Liebe, lieber!

Ich möchte dich noch einmal erinnern, den Fragebogen zum Thema „Veränderungen in der modernen Arbeitswelt“ auszufüllen. Je höher die Rücklaufquote, desto aussagekräftiger ist das Ergebnis!

Du hast die Möglichkeit, eine Online- oder eine schriftliche Version zu bearbeiten, je nach dem, welche Variante du persönlich bevorzugst. Fülle bitte nur eine Version aus!

Du kannst durch Anklicken dieses Links [\[Link\]](#) die Umfrage gleich starten. Ansonsten findest du die schriftliche Version in deinem Fach.

Wenn du den Fragebogen bereits ausgefüllt hast, möchte ich mich recht herzlich für deine Mithilfe bedanken!

Der Fragebogen ist anonym und die Ergebnisse werden streng vertraulich behandelt. Die Daten werden an der Universität Wien ausgewertet und nur im Rahmen meiner Diplomarbeit zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet.




Nochmals vielen Dank für deine Unterstützung!




Mit lieben Grüßen,

Veränderungen in der modernen Arbeitswelt

Bitte gib an, ob die nachfolgenden Arbeitsbedingungen bei dir gestiegen bzw. gesunken sind (**Richtung**). Zusätzlich kreuze in jeder Zeile bitte auch an, welche der Aussagen für dich eher einer Belastung entspricht und welche eher einer Herausforderung (**Bewertung**).

ARBEITSBEDINGUNGEN

		Richtung					Bewertung		
		ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen	behindert/ belastet mich 	weder noch 	erlebe ich als angenehme Heraus- forderung 
1.	Das Ausmaß an Information (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), das ich bekomme ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Das Ausmaß des Einsatzes von Technik an Bord (z.B. bei Bordverkäufen-, Entertainmentsystem usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Die Anzahl der eMails pro Tag ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Das Ausmaß der Benutzung des Intranets (z.B. Abfragen der Verdienstabrechnung, Ticketbeantragung usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Der Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die Passagiere zu betreuen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. bei Bordverkäufen, Entertainmentsystem usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Das erforderliche Ausmaß an Fachwissen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Das erforderliche Ausmaß an zusätzlichen Fähigkeiten (z.B. Konflikt- und Problemlösefähigkeit, Zusammenarbeit in Gruppen/Teams usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Die Anzahl an unterschiedlichen Aufgaben, die man können muss ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Richtung					Bewertung		
		ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen	behindert/ belastet mich 	weder noch 	erlebe ich als angenehme Heraus- forderung 
12.	Das erforderliche Ausmaß an Flexibilität (z.B. Flugverspätungen, Beladungsfehler usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Das Ausmaß von Standby-Diensten am Airport ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Das Ausmaß von Standby-Diensten zu Hause ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Das Ausmaß, mit dem organisatorische Abläufe (z.B. die Beantragung freier Tage oder Rotationswünsche usw.) per eMail abgewickelt werden ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Das Ausmaß an Schulungen mittels e-learning (z.B. Dangerous Goods, CAT-Schulung usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Die durchschnittliche Zeit welche Mitarbeiter/Innen im Unternehmen verbleiben ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Die Zeit/Dauer, in der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Die Zeit, die ich nach Aktivierung aus dem Bereitschaftsdienst bis zum Dienstantritt zur Verfügung habe ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Die Anforderung Entscheidungen für die Zukunft zu treffen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellen Stand bringen muss ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Die Anzahl der Dinge, die man gleichzeitig machen muss ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Richtung					Bewertung		
		ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen	behindert/ belastet mich	weder noch	erlebe ich als angenehme Heraus- forderung
24.	Das Ausmaß an Überstunden ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Die Höhe der Arbeitsgeschwindigkeit ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Das Gefühl, keine Zeit zu haben um alles zu erledigen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Zeitstress und das Gefühl ständig gehetzt zu sein/werden ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Das Ausmaß an Zeitdruck (vor und während des Fluges) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ARBEITSERLEBEN

In der folgenden Liste findest du Aussagen, wie man die Arbeit erleben kann. Kreuze bitte das für dich Zutreffende an. Bitte beachte, dass du hier sieben Antwortmöglichkeiten hast.

		nie	fast nie	ab und zu	regelmäßig	häufig	sehr häufig	immer
29.	Bei meiner Arbeit bin ich voll überschäumender Energie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Beim Arbeiten fühle ich mich fit und tatkräftig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	Ich bin von meiner Arbeit begeistert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Meine Arbeit inspiriert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	Ich fühle mich glücklich, wenn ich intensiv arbeite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Ich bin stolz auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Ich gehe völlig in meiner Arbeit auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Meine Arbeit reißt mich mit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie <u>oft</u> hast du das Gefühl?		nie	sehr selten	eher selten	manchmal	eher oft	sehr oft
38.	Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Ich fühle mich durch meine Arbeit gefühlsmäßig erschöpft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	Ich fühle mich wieder müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	Den ganzen Tag zu arbeiten, ist für mich wirklich anstrengend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	Ich kann die Probleme, die in meiner Arbeit entstehen, effektiv lösen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	Ich habe das Gefühl, dass ich einen effektiven Beitrag für das Unternehmen leiste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	Seit ich im Unternehmen arbeite, habe ich weniger Interesse an meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	Meine Begeisterung für meine Arbeit hat abgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	Ich leiste meiner Meinung nach gute Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	Ich bin guter Stimmung, wenn ich in meiner Arbeit etwas erreicht habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.	Ich möchte nur meine Arbeit tun und in Ruhe gelassen werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	Ich bin zynischer darüber geworden, ob ich mit meiner Arbeit irgendeinen Beitrag leiste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52.	Ich bezweifle die Bedeutung meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53.	Bei meiner Arbeit bin ich sicher, dass ich die Dinge effektiv erledige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANGABEN ZUR PERSON UND ZUR BERUFLICHEN POSITION

Für die statistische Auswertung der Befragung bitte ich dich um einige Angaben zu deiner Person.
Die Daten werden selbstverständlich vertraulich und anonym behandelt!

54.	Geschlecht			
	weiblich <input type="checkbox"/> ₁		männlich <input type="checkbox"/> ₂	

55.	Alter			
	bis 25 Jahre <input type="checkbox"/> ₁		26 bis 35 Jahre <input type="checkbox"/> ₂	
	36 bis 45 Jahre <input type="checkbox"/> ₃		über 46 Jahre <input type="checkbox"/> ₄	

56.	Wie lange bist du schon im Unternehmen?			
	bis 2 Jahre <input type="checkbox"/> ₁		2 bis 5 Jahre <input type="checkbox"/> ₂	
	5 bis 10 Jahre <input type="checkbox"/> ₃		über 10 Jahre <input type="checkbox"/> ₄	

57.	Hast du eine Leitungsfunktion (Senior, Purser)?			
	ja <input type="checkbox"/> ₁		nein <input type="checkbox"/> ₂	

58.	In welchem Ausmaß bist du im Unternehmen beschäftigt?			
	Vollzeit <input type="checkbox"/> ₁		Teilzeit <input type="checkbox"/> ₂	

Vielen Dank für deine Mitarbeit!

Technische Beschleunigung
Einsatz von Technik und Folgen des Einsatzes von Technik

	Büro / office work	Flug	Pflege	Beratung	Personal	Wissenschaft	Produktion
	Spezifische Items						
	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...	Das Ausmaß an Informationen (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), die ich bekomme ...
	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (z.B. Führen von Krankenakten, Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation *(Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...	Das Ausmaß an erforderlicher Dokumentation (Berichte, Einträge in Datenbanken etc.) ...
							Das Ausmaß der von mir / unserer Gruppe geforderten Produktionsmenge...
		Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue...	Die Anzahl an Patient/innen, die ich betreue...	Die Anzahl an Kund/innen, die ich betreue...	Die Anzahl, an Personen/Beschäftigten, die ich betreue...	Die Anzahl an Student/innen, die ich betreue...	

		Das Ausmaß des Einsatzes von Technik an Bord (z.B. bei Bordverkäufen)...	Das Ausmaß des Einsatzes von technischen Geräten (z.B. xxx)...				Das Ausmaß des Einsatzes von technischen Geräten (z.B. xxx)...
	Die Anzahl der eMails pro Tag ...	Die Anzahl der eMails pro Tag ...		Die Anzahl der eMails pro Tag ...	Die Anzahl der eMails pro Tag ...	Die Anzahl der eMails pro Tag ...	
	Die Anzahl der Telefonate pro Tag...						
		Das Ausmaß der Benutzung des Intranets (z.B. Abfragen der Verdienstabrechnung, Ticketbeantragung usw.)...					
Anzahl	4	5(6)	4	4	4	4	4
Verkürzung von Durchschnittszeit	Kernitems						
	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	Der schnellere Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...
	Spezifische Items						

	<p>Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um Informationen zu recherchieren (z.B. im Internet)...</p> <p><i>alt: Die Zeit, die man beruflich im Internet verbringt (z.B. für Recherchen)...</i></p>	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die Passagiere zu betreuen...	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um einzelne Patienten zu betreuen...	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um einzelne Kund/innen zu beraten...	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um xxx...	<p>Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um Diplomarbeiten und Dissertationen zu betreuen....</p> <p>Die Zeit die mir für Publikationen zur Verfügung steht...</p>	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die einzelnen Arbeiten zu erledigen...
	<p>Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird um eMails zu beantworten ...</p> <p><i>alt: Die Antwortgeschwindigkeit, die heutzutage erwartet wird (z.B. auf Anfragen)...</i></p>	Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird um eMails zu beantworten ...		Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird um eMails zu beantworten ...	Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird um eMails zu beantworten ...	Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird um eMails zu beantworten ...	
Anzahl	3	3	2	3	3	3 (4)	2
Steigerung der Veränderungsraten	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer/Hardware ...		Die Häufigkeit des Wechsels von Computer/Hardware ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer/Hardware ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer/Hardware ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computer/Hardware ...	
							Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Anlagen ...

	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...		Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...	Die Häufigkeit des Wechsels von Computerprogrammen (Updates, neue Versionen und neue Programme) ...
	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. xxx)...	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. für Bordverkauf, Service)...	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. xxxx)...	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. xxx)...	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. xxx)...	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. Laborgeräte, xxx)...	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Werkzeug und Geräten (z.B. xxxx)...
Anzahl	3	1	3	3	3	3	3

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Sara Anahí Paredes Alcántara
Geburtsdatum: 10.05.1984
Geburtsort: Tegucigalpa, Honduras
Adresse: Feuerbachstrasse 5/39, 1020 Wien
Telefonnummer: 0650 820 41 37
E-Mail: sapaliebe@yahoo.com

Ausbildung

Seit WS 2004 Psychologie Universität Wien (Schwerpunkt Wirtschaft- und Sozial Psychologie)
1996- 2001 Mayan School („Secondary School and Highschool“) (Tegucigalpa, Honduras)
1990- 1996 Hillcrest School („Primary School“) (Tegucigalpa, Honduras)

Beruflicher Werdegang

Seit Mai 2010 Event Management- REC Entertainment Group (Wien)
Seit April 2010 Projekt Koordination „Zusammenleben“- Mentoring für MigrantInnen (Wien)
Juli- November 2008 Praktikum am Institut für Psychologische Grundlageforschung (Wien)
Seit Januar 2006 Interkulturelle Seminar-Trainerin vom Verein Grenzenlos (Wien)

- Schwerpunkt Kulturanpassung, Interkulturelle Kommunikation und Konfliktmanagement)

Seit Februar 2005 ICYE (International Cultural Youth Exchange)- Programm Koordination- Verein Grenzenlos (Wien)
August 2010- September 2002 ICYE International Camp Koordination (Honduras und Österreich)
November- September 2002 Englischlehrerin „Europe Academy“ (Honduras)

Aus- und Weiterbildung

November 2009	Vollversammlung ICYE (Tauranga, Neuseeland)
September 2010	Appreciative Inquiry Seminar (Castuera, Spanien)
November 2007	Vollversammlung ICYE (Taipei, Taiwan)
Februar 2007	“Friedensförderung und zivile Konfliktbearbeitung in Entwicklungsländern” Seminar (Innsbruck, Österreich)
April 2006	“Bildung und Ausbildung in der globalisierten Welt” Seminar (Passau, Deutschland)
Februar 2006	“EU-LA Seminar on youth participation, active citizenship and local governance” Seminar (Porto Alegre, Brasilien)
November 2005	Vollversammlung ICYE (Houdain, Frankreich)
April 2005	“Raising Awareness of the environmental impacts of Youth voluntary work” Seminar (Akranes, Iceland)
May 2003	Ehrenamtlichen Koordination ICYE Seminar (Zürich, Schweiz)
September 2003- Juni 2004	Vorstudienlehrgang der Universität Wien (Wien, Österreich)
März- Juni 2003	Wiener Internationale Hochschulkurse Universität (Wien, Österreich)

Besondere Kenntnisse

Sprachen	Spanisch (Muttersprache, sehr gut in Wort und Schrift) English (Sehr gut in Wort und Schrift) Deutsch (Gut in Wort und Schrift)
EDV Kenntnisse	Microsoft Office SPSS 16 MPlus 2007 Amos 18